

000034

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 89091**

**AUDITORIA
DE CUMPLIMIENTO-SOPORTE TECNICO
DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**



GUATEMALA, MARZO DE 2020

INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
ALCANCE	3
INFORMACION EXAMINADA	3
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	3
HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	7
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	12
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	19
COMISION DE AUDITORIA	20
ANEXOS	21



ANTECEDENTES

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

"Es la dependencia del Organismo Ejecutivo a quien corresponde la rectoría de las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de las personas y grupos sociales vulnerables, que sufren de exclusión y viven en situación de pobreza y pobreza extrema, generando oportunidades y capacidades que les permitan mejorar sus vidas en forma positiva y duradera, mediante la coordinación, articulación y trabajo en alianza con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en el marco de protección de los derechos humanos y constitucionales."

VICEMINISTERIO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

"El Viceministro Administrativo y Financiero es el responsable de velar por la adecuada utilización de los recursos financieros, presupuestarios, humanos y tecnológicos, cuidando que los mismos se realicen aplicando criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y libre acceso a la información."

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

"La Dirección de Informática del Ministerio de Desarrollo Social es la encargada de administrar los recursos tecnológicos a nivel institucional, garantizando la confiabilidad, transparencia, seguridad y sustentabilidad del software y hardware."

La Dirección de Informática está conformada por la Subdirección de Infraestructura y Telecomunicaciones, la Subdirección de Investigación y Desarrollo de Sistemas y la Subdirección de Soporte Técnico.

SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

"La Subdirección de Soporte Técnico es la responsable de planificar, coordinar, administrar, apoyar, proporcionar y diseñar el inventario de hardware institucional, la configuración de equipo de cómputo, la instalación de puntos de conexión a la red ministerial, el plan de mantenimiento de los equipos de cómputo instalados, soporte técnico tanto en hardware como software, el plan de capacitación continua con el hardware y software instalado, las formas de servicio al usuario en sistemas de información; con el objeto de lograr el funcionamiento eficiente y eficaz de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos."

La Subdirección de Soporte Técnico está integrada por 12 técnicos de soporte, 11 personas contratadas en el reglón presupuestario 011 y 1 persona contratada en el reglón presupuestario 029, los cuales reportan al Subdirector de Soporte Técnico, quien reporta directamente al Director de Informática.



BASE LEGAL DE LA AUDITORIA

De conformidad con el nombramiento No. DAI-N-006-2020, de fecha 3 de febrero de 2020, emitido por la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Desarrollo Social, para dar cumplimiento al plan de Auditoría Interna para el año 2020, fui designado para practicar auditoria de cumplimiento en la Dirección de Informática y realizar evaluación en la Subdirección de Soporte Técnico, a efecto de revisar el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable, el plan de mantenimiento y/o soporte técnico, administración del inventario de hardware institucional, soporte al software y todo aquel proceso que realice dicha subdirección en las distintas unidades administrativas y operativas que conforman el Ministerio de Desarrollo Social.

OBJETIVOS

GENERALES

Comprobar que la Dirección de Informática a través de la Subdirección de Soporte Técnico realiza la entrega oportuna del servicio y soporte requeridos por las distintas dependencias y unidades administrativas que conforman el Ministerio de Desarrollo Social.

ESPECIFICOS

- Examinar y evaluar el Plan de Mantenimiento Anual 2019 de equipo electrónico para comprobar el debido cumplimiento del mismo.
- Revisar de forma selectiva el estado y funcionamiento del equipo electrónico del Ministerio para determinar la necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Verificar la existencia de prácticas de administración en los niveles de servicio y soporte de la Dirección de Informática a través de la Subdirección de Soporte Técnico, para determinar la efectividad del servicio que presta a las unidades administrativas del Ministerio de Desarrollo Social.
- Comprobar la existencia de bitácoras, reportes y hojas de servicio que evidencien las visitas efectuadas por el personal técnico de la Subdirección de Soporte Técnico, los problemas determinados y las medidas correctivas adoptadas.
- Seguimiento a las recomendaciones anteriores de Auditoria Interna y Contraloría General de Cuentas.



ALCANCE

La auditoría de sistemas para realizar la evaluación de la entrega de servicio y soporte corresponde al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. Se realizó en la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática a través de la revisión selectiva del estado de los equipos electrónicos de las distintas Direcciones y Subdirecciones de los Viceministerios que conforman el Ministerio en el área metropolitana.

CRITERIOS ESPECÍFICOS IDENTIFICADOS

- Acuerdo Gubernativo No. 87-2012, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social
- Acuerdo Ministerial No. 07-2012, Reglamento Interno del Ministerio de Desarrollo Social
- Manual de Organización y Puestos de la Dirección de Informática
- Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la Dirección de Informática
- Manual Sobre Auditorías TI Para Entidades De Fiscalización Superior
- Plan Operativo Anual 2019 de la Dirección de Informática
- Plan Anual de Compras 2019 de la Dirección de Informática
- Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2019 de la Subdirección de Soporte Técnico
- Informes de supervisión de los procesos de mantenimiento y soporte técnico

INFORMACION EXAMINADA

Se revisaron selectivamente el POA 2019 de la Dirección de Informática, la ejecución del Plan de Mantenimiento Anual 2019, políticas de mantenimiento, las bitácoras y reportes de fallas e incidentes y el estado físico de los equipos del Ministerio de Desarrollo Social.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Nota 1:

Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2019

La Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática contempló en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo realizar tres (3) mantenimientos a todas las sedes, comedores y escuelas en las cuales tenga presencia el Ministerio.



Sin embargo se estableció que en el año 2019 la Subdirección de Soporte Técnico cumplió únicamente con el 24% de todas las visitas programadas en el Plan de Mantenimiento. Se realizó solamente una visita técnica a las siguientes sedes departamentales: Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, El Progreso, Escuintla, Huehuetenango, Jalapa, Jutiapa, Petén, Quetzaltenango, Quiché, Retalhuleu, Sacatepéquez, San Marcos, Santa Rosa, Suchitepéquez y Zacapa. Asimismo, no se realizó ningún mantenimiento en las sedes, escuelas y comedores ubicados en los siguientes departamentos: Izabal, Sololá, Chiquimula y Totonicapán (ver anexo 1).

Lo anterior, derivado de diferentes factores, entre ellos la circular número 01-2019 de fecha 30 de abril de 2019, "Lineamientos para la Eficiencia, Transparencia, Control y Priorización del Gasto Público para el Ejercicio Fiscal 2019", en la cual el Ministerio de Finanzas Públicas giró instrucciones para que los viáticos y gastos conexos fueran justificados por la máxima autoridad. Por lo que no se autorizaron todas las solicitudes de viáticos y combustible necesarios para el traslado del personal a las distintas sedes departamentales, así como la falta de personal, priorización del soporte técnico en las oficinas centrales, no tiene presupuesto asignado, etc., lo cual incidió en el cumplimiento del Plan de Mantenimiento.

Por lo que se recomienda que la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática evalúe la factibilidad de implementar las siguientes acciones para asegurar un programa de mantenimiento adecuado:

1. Ajuste el Plan de Mantenimiento a la disponibilidad de recursos materiales y humanos de la Dirección de Informática, considerando la disponibilidad de personal, insumos, transporte y viáticos, para que realice las visitas técnicas programadas y cumpla con el mantenimiento del equipo electrónico distribuido en las distintas sedes departamentales del Ministerio de Desarrollo Social.
2. Gestionar con la Dirección de Coordinación y Organización la asignación de personal técnico en las principales regiones del país para que atienda las necesidades inmediatas de los usuarios en las Sedes Departamentales.
3. Provea los insumos necesarios al personal técnico para que cumpla con el Plan de Mantenimiento Preventivo.
4. Solicite la asignación de uno o más vehículos en la Subdirección de Soporte Técnico para que se realice el traslado del personal técnico y atienda oportunamente los requerimientos de soporte de las sedes departamentales, comedores, así como escuelas en donde tiene presencia el Ministerio..
5. Evalúe el costo beneficio de tercerizar el servicio de mantenimiento con un proveedor externo a nivel regional o nacional para garantizar el servicio de soporte oportuno a todo el equipo de computación.



Nota 2:**Encuestas de satisfacción de los usuarios de la Subdirección de Soporte Técnico**

De acuerdo a la evaluación de los resultados de las encuestas realizadas a través del software de mesa de ayuda (HelpDesk Plus), se concluye que los usuarios del Ministerio de Desarrollo Social consideran de regular a bueno su nivel de satisfacción con relación al servicio brindado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática (ver anexo 2).

Nota 3:**Protección eléctrica para el equipo de computación**

En la revisión del equipo electrónico mencionado en la Deficiencia No. 1, se observaron malas prácticas relacionadas con la instalación, negligencia y uso indebido por parte de los usuarios que podrían incidir negativamente en la vida útil de los equipos electrónicos y que pueden provocar que el fabricante no cubra la reparación o sustitución de los mismos, así como la pérdida de los servicios incluidos en el periodo de garantía de fábrica de los UPS y los equipos electrónicos conectados a los mismos.

Derivado de lo anterior, se recomienda atender las siguientes recomendaciones para garantizar la protección eléctrica para el equipo de computación y asegurar el funcionamiento adecuado de los UPS:

1. Ubicar los UPS en espacios libres de desorden para permitir la ventilación y enfriamiento de los mismos.
2. Asegurarse que el número y capacidades de los UPS sean suficientes para los dispositivos conectados a los mismos y restringir los niveles de carga de los UPS dentro de los límites razonables.
3. No conectar equipos con motor eléctrico (refrigeradores) o con alta demanda de energía como tostadoras, microondas y fotocopiadoras, etc.
4. Explicar a los usuarios que ningún UPS soporta impresoras láser.
5. No conectar en serie a la salida de respaldo de un UPS otros UPS o reguladores.
6. No conectar el cable de alimentación del UPS a sus propios tomacorrientes.
7. Descargar las baterías al menos una vez cada dos meses dejando encendidos los UPS y desconectándolos de los tomacorrientes para comprobar que las baterías se encuentra en buen estado.



Nota 4:**Actualización del inventario de hardware**

Entre las funciones de la Subdirección de Soporte Técnico se encuentra la administración del hardware institucional, por lo cual necesita tener un inventario exacto y actualizado del hardware para saber cuáles son los equipos electrónicos existentes, cómo se usan y programar el mantenimiento preventivo de los mismos.

Actualmente la actualización del inventario de hardware se realiza al efectuar el mantenimiento preventivo en las distintas ubicaciones del Ministerio, lo cual dificulta la actualización debido a que los cambios son detectados hasta que se realiza el próximo mantenimiento.

Derivado de lo anterior, se recomienda que la Subdirección de Soporte Técnico evalúe el costo beneficio de implementar un sistema de gestión de hardware y software que permita crear un inventario completo de todos los activos de hardware y software, recopile automáticamente toda la información relevante de las computadoras y dispositivos conectados a la red (licencias de software, cambios de configuración, dispositivos no autorizados, utilización de la capacidad y estado de la garantía de hardware), asimismo genere reportes y estadísticas detalladas de sus sistemas operativos y aplicaciones.

Esta herramienta automática permitirá que la Subdirección de Soporte Técnico tenga acceso en tiempo real a la información de las computadoras, actualice remotamente los equipos en forma centralizada independientemente de su ubicación, determine oportunamente el estado del hardware y el software instalado, ahorre tiempo y dinero (costos de transporte, viáticos, alimentación, hospedaje, etc.), asimismo reduzca las tareas de mantenimiento del personal técnico.

Nota 5:

A través del oficio DAI-124-2020 de fecha 24 de febrero de 2020, se dieron a conocer las posibles deficiencias detectadas, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.8 "Comunicación con los responsables" del Manual de Auditoría Gubernamental de Cumplimiento, previstas en las Normas de Auditoría Gubernamental de carácter técnico, denominadas "Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala" (ISSAI.GT) para el Sector Gubernamental aprobadas por la Contraloría General de Cuentas".



HALLAZGOS DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Hallazgo No.1

Falta protección eléctrica para el equipo de computación

Condición

En la revisión física de una muestra de los equipos de computación instalados en las oficinas del Edificio Plaza Lauderdale que ocupa el Ministerio de Desarrollo Social, se determinó que de los cuatrocientos ochenta y cinco (485) equipos de computación instalados, 16% necesitan UPS, ochenta (80) equipos, los mismos no cuentan con sistemas de protección ininterrumpida para suministrar energía cuando ocurren descargas eléctricas, variaciones de voltaje, caídas de tensión, interrupciones o apagones, lo cual puede dañar temporal o permanentemente el equipo electrónico.

Equipos de Computación Instalados en las Oficinas Centrales del Ministerio de Desarrollo Social

Nivel	No. equipos	Necesita UPS
1	85	43
2	52	5
3	44	4
4	167	24
5	87	0
6	39	1
7	11	3
Total	485	80

Fuente: Elaborado por el Auditor en base a la revisión física de una muestra de los equipos de computación instalados en el Edificio Plaza Lauderdale (5ª. Avenida, 8-78, zona 9)

Criterio

El Acuerdo Ministerial No. 200-2013, Manual de Procedimientos de la Dirección de Informática, Capítulo IV. Seguridad física. Artículo 51: Garantizar el mantenimiento adecuado de los detectores y sistema de alarma contra incendio, así como de las salidas de emergencia, paneles de distribución eléctrica y de potencia, aire acondicionado, suministros de potencia ininterrumpibles (UPS), plantas eléctricas, entre otros aspectos. Artículo 52, establece: "Se debe contar con un sistema de seguridad eléctrica que proteja de las variaciones de voltaje al computador central,



sus periféricos y a los equipos de comunicación de datos. Por otra parte, el cuarto de comunicaciones debe mantener instalado supresor de corrientes, protectores de las líneas de datos, barras de tierras, entre otros aspectos. De igual forma, debe estar libre de contactos e instalaciones eléctricas en mal estado.”

Causa

- Desde hace año y medio (septiembre de 2018) el Ministerio de Desarrollo Social trasladó sus oficinas centrales a la ubicación actual, sin embargo la Subdirección de Soporte Técnico aún no ha completado el estudio de los requerimientos de las oficinas centrales y sedes departamentales para realizar la compra de UPS que cubran las necesidades del Ministerio.

Efecto

- Las fallas en el suministro eléctrico pueden destruir o dañar temporal o permanentemente los equipos electrónicos.
- Los problemas de energía eléctrica pueden corromper archivos críticos de datos, el sistema operativo y el software instalado.
- Las fallas en los dispositivos internos de almacenamiento provocadas por interrupciones o apagones obligan a reinstalar el sistema operativo y los programas instalados.
- Incremento en el costo de reemplazo de los componentes electrónicos.
- Riesgo inminente de pérdidas de tiempo e información
- Interrupción de los procesos administrativos y operativos.

Recomendación

Subdirección de Soporte Técnico:

- Realice a la brevedad posible la evaluación técnica del estado de los UPS instalados para solicitar la adquisición de la cantidad necesaria para proteger los equipos electrónicos de las oficinas centrales y sedes departamentales del Ministerio.
- Revise periódicamente la carga y vida útil de los UPS, para que cada uno soporte solamente una computadora así como sus periféricos para garantizar que los mismos funcionen adecuadamente y brinden suficiente tiempo para apagar los equipos electrónicos en forma segura y ordenada en caso de fallas eléctricas.



Comentario de los Responsables

A través del oficio DI-SST-DT-01-2020 de fecha 26 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente:

- Se tiene contemplada la compra de equipo UPS para la protección del equipo contra descargas eléctricas, variaciones de voltaje, caídas de tensión y apagones eléctricos los cuales pueden dañar el equipo.
- Los equipos de servidores si cuentan con UPS la necesidad de estos son únicamente para usuarios finales

Comentario de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **no ha sido atendido** en virtud que aún no se ha gestionado la adquisición de los UPS para los equipos electrónicos que no cuentan con protección eléctrica.

Hallazgo No.2

Inventario desactualizado de hardware

Condición

En la revisión física de una muestra del equipo de computación instalado en las oficinas del Ministerio de Desarrollo Social ubicadas en el Edificio Plaza Lauderdale, se encontraron equipos que tienen asignado número de SICOIN, pero no están incluidos en el inventario de hardware proporcionado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática, entre los cuales se encuentran los siguientes:



Computadoras Instaladas en el Edificio Plaza Lauderdale que No Están Registradas en el Inventario de Hardware de la Subdirección de Soporte Técnico

No.	SICOIN	Marca	Modelo	Responsable	Unidad Administrativa	Nivel
1	00346FA4	Dell	Latitude E5500	Cesar Oswaldo Rodríguez Mérida	DAS	4
2	PNUD09	Dell	Optiplex 780	América Fabiola Hernández Arias	DAS	4
3	PNUD16	Dell	Optiplex 780	Pahola Miroslava Arredondo Cifuentes	DAS	4
4	001C2BF9	Dell	Latitude E5500	Antonio Armando Cuellar García	DAS	4
5	001B45CA	Dell	Latitude E5500	Ingrid Lorena Pérez Aldana	DAS	4
6	001C096E	Dell	Latitude E5500	David Longo	DAS	4
7	001E70DC	Dell	Optiplex 780	Manuel Bolom	DAS	4
8	001B45EF	Dell	Latitude E5500	Eliseo Faustino Tzunum	DAS	4
9	001B45BF	Dell	Latitude E5500	Otoniel Buezo Hernández	DAS	4
10	PNUD03	Dell	Optiplex 780	Analuís González Fernández	DAS	4
11	001B45D5	Dell	Latitude E5500	Mónica Lisbeth Córdova Chacón	DAS	4
12	001B45B9	Dell	Latitude E5500	Omar Valentín López	DAS	4
13	00B322D	Dell	Latitude E5500	Sergio Monterroso	DAS	4
14	001C17D6	Dell	Optiplex 780	Luis René Salazar	DAS	4
15	991B45DE	Dell	Latitude E5500	Ileana Elizabeth Pérez Navarro	DAS	4
16	001B45B8	Dell	Latitude E5500	Claudia Roxana Son	DAS	4

Fuente: Elaborado por el Auditor en base a la revisión física de una muestra de los equipos de computación instalados en el Edificio Plaza Lauderdale (5ª. Avenida, 8-78, zona 9)

Esta deficiencia se detectó en la auditoría anterior identificada con el CUA 79630 realizada en el mes de enero de 2019, sin embargo el inventario de hardware aún no está actualizado. Esta situación por ser de carácter recurrente se vuelve a señalar como un nuevo hallazgo en la presente auditoría.

Criterio

El Acuerdo Ministerial No. 07-2012, Reglamento Interno del Ministerio de Desarrollo Social, Artículo 41, establece: "La Sub Dirección de Soporte Técnico es responsable de planificar; coordinar, administrar apoyar, proporcionar y diseñar el inventario de hardware institucional, la configuración de equipo de cómputo, la instalación de puntos de conexión a la red ministerial, el plan de mantenimiento de los equipos de cómputo instalados, soporte técnico tanto en hardware como software, el plan de capacitación continua con el hardware y software instalado, las formas de servicio al usuario en sistemas de información; con el objeto de lograr un funcionamiento eficiente y eficaz de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos." Entre sus funciones se encuentran las siguientes: b) Administrar el inventario de hardware institucional.



Causa

- No se realizó la actualización del inventario de hardware durante la ejecución del Plan de Mantenimiento debido a que no se realizaron todas las visitas y servicios técnicos programados durante el año 2019.
- No se cuenta con un dato exacto del equipo de computación.

Efecto

- Riesgo que no se realice el mantenimiento preventivo y correctivo a todo el equipo por no contar con el inventario del hardware actualizado.
- Dificulta la adecuada ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- Dificulta la estimación de los recursos para ejecutar lo planificado.

Recomendación

- Que el Director de Informática gire instrucciones a la Subdirección de Soporte Técnico para que sea incluido dentro del inventario de hardware el equipo de cómputo descrito en la condición, recalcando la función que debe cumplir, en tener el inventario actualizado.
- Que la Subdirección de Soporte Técnico gire instrucciones a donde corresponda, para cumplir con la instrucción del Director de Informática, de manera inmediata, recalcando que este procedimiento debe ir de en paralelo con el plan de mantenimiento.

Comentario de los Responsables

Por medio del oficio DI-SST-DT-01-2020 de fecha 26 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico manifestó lo siguiente: "Los equipos que aparecen en el listado de esta deficiencia serán agregados al inventario de soporte técnico. Así también se tienen planificados los mantenimientos de equipos de sede central para el mes de marzo del presente año en el cual se realizara la actualización de inventario conjuntamente."

También se tienen planificadas comisiones para las sedes departamentales del Ministerio de Desarrollo Social en las cuales se realiza mantenimiento preventivo de equipos como levantado de inventario.

Comentario de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **no ha sido atendido** en virtud que la Subdirección de Soporte Técnico



aún no ha girado instrucciones a donde corresponde para realizar el inventario físico y actualizar el inventario de hardware descrito en la condición.

COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

Informes de Contraloría General de Cuentas

Mediante oficio DI-108-2020 de fecha 26 de febrero de 2020, la Dirección de Informática, manifestó lo siguiente: "Nos permitimos informar que al 31 de diciembre de 2019 no existen recomendaciones pendientes de atender de hallazgos formulados a la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática por parte de la Contraloría General de Cuentas."

Informes de Auditoría Interna

En la presente auditoría se revisaron las recomendaciones pendientes de atender según informes de auditoría anteriores. Para el efecto se envió el oficio DAI-077-2020 de fecha 10 de febrero de 2020 a la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática, para solicitar que informara por escrito sobre la implementación de las recomendaciones de auditorías anteriores.

Con base a las respuestas de los responsables, la situación de los hallazgos quedan de la siguiente manera:

Hallazgo No.1, CUA 79630

Limitaciones de espacio del correo electrónico institucional

Condición

En el cuestionario de control interno realizado a los Coordinadores Departamentales de la Dirección de Coordinación y Organización, manifestaron que no están utilizando el correo electrónico institucional debido a las limitaciones de espacio de almacenamiento del servidor de correo al enviar archivos adjuntos.

En las pruebas realizadas se estableció que el tamaño de los archivos a ser enviados, no puede exceder el límite de 15 megabytes, y en ocasiones los archivos a ser remitidos por esta vía, superan por mucho el límite establecido.

Recomendaciones

Dirección de Informática

1) Que solicite a la Dirección de Coordinación y Organización, evaluar las necesidades de las Coordinaciones Departamentales del espacio máximo de los



archivos de información que se intercambian en el correo electrónico institucional y que la Dirección de Coordinación y Organización solicite a la Dirección de Informática la ampliación de los parámetros establecidos, siempre que las solicitudes sean debidamente justificadas.

2) Que la Dirección de Informática evalúe otros medios alternos que permitan a los usuarios del Ministerio el intercambio oportuno de archivos digitales.

3) Se sugiere considerar otras soluciones de almacenamiento de correo electrónico que permitan superar los límites actuales del servidor de correo electrónico del Ministerio.

Comentarios de los Responsables

Por medio del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "La configuración para modificar las limitaciones de espacio en el correo electrónico institucional corresponden a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica."

Comentarios de Auditoría:

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **no ha sido atendido** por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, en virtud que aún no ha realizado acciones para ampliar el tamaño máximo de los archivos soportados por el correo electrónico institucional.

Hallazgo No. 2, CUA 79630

Inventario de hardware institucional desactualizado

Condición

En el archivo en formato Excel enviado por la Dirección de Informática en respuesta al requerimiento de Auditoría Interna en el cual se solicitó el inventario general de hardware institucional (solicitud hecha a través del oficio DAI-031-2019 de fecha 15 de enero de 2019), se determinó que el mismo no se encuentra actualizado.

Se realizó una revisión selectiva del equipo de computación instalado en el edificio donde están ubicadas las oficinas centrales del Ministerio (5a. Av. 8-78, Zona 9, Edificio Plaza Lauderdale) estableciéndose que hay UPS nuevos que fueron instalados en el 1er. Nivel del edificio que no figuran en el inventario general de hardware institucional, según el siguiente detalle:

También se solicitó un listado de equipo en mal estado a cada uno de los Coordinaciones Departamentales, el estado físico del mismo no está reflejado en el inventario general de hardware proporcionado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática.



El inventario de equipo electrónico en mal estado fue reportado por los Coordinadores Departamentales, excepto Quiché y Totonicapán que no enviaron el inventario solicitado.

Recomendaciones

Dirección de Informática

- 1) Que realice un inventario general del hardware institucional en cada una de las unidades administrativas del Ministerio clasificando el equipo en buen estado y mal estado.
- 2) Que de acuerdo al inventario mencionado, realice los dictámenes técnicos necesarios para determinar la cantidad de equipo electrónico reparable y no reparable. Para el caso de equipo reparable, realice las gestiones necesarias ante la Subdirección de Compras, para adquirir los insumos y repuestos necesarios para ponerlos en funcionamiento.
- 3) Para los casos del equipo inservible o no reparable, informe a las unidades responsables de su custodia, para que éstos inicien el trámite de baja del inventario de dichos bienes.
- 4) Que implemente un control adecuado del inventario de hardware institucional para ubicar el equipo, documente su estado físico y planifique el mantenimiento del mismo.

Comentarios de los Responsables

Por medio del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "La Subdirección de Soporte Técnico posee un inventario de equipo en buen estado y mal estado del Ministerio de Desarrollo Social. Los dictámenes técnicos son realizados para equipo que el usuario solicite dar de baja o quiera realizar su devolución a inventarios. Se tiene contemplada la compra de un software para llevar un control más ordenado de inventario de equipo institucional."

Comentarios de Auditoría:

Se estableció que las recomendaciones a la fecha de la presente auditoría no han sido atendidas, en virtud que el inventario de hardware aún no ha sido actualizado, razón por la cual se plantea como un nuevo hallazgo de carácter recurrente en el presente informe; como consecuencia, se deja sin efecto el presente hallazgo, trasladándose el nuevo seguimiento al presente nombramiento de auditoría.

Hallazgo No. 3, CUA 79630

Deficiencias en el servicio de soporte técnico

Condición

En el cuestionario de control interno enviado a las Sedes Departamentales del



Ministerio, los Coordinadores Departamentales señalaron deficiencias en el servicio de soporte técnico que brinda la Dirección de Informática.

En otros aspectos evaluados tales como: la facilidad de comunicación, eficiencia del personal técnico, rapidez de la atención, tiempo del proceso de resolución de problemas, atención de los técnicos y la actitud de los mismos, la calificación promedio recibida por el servicio de soporte técnico de la Dirección de Informática fue buena.

Esta deficiencia se detectó en la auditoría anterior identificada con el CUA 50734 y 60731 realizadas en junio de 2016 y febrero de 2017, respectivamente. Esta situación por ser de carácter recurrente se vuela a señalar como un nuevo hallazgo en la presente auditoría.

Recomendaciones

Director de Informática:

Que gire instrucciones al Subdirector de Soporte Técnico, para que cumpla con las siguientes recomendaciones:

- 1) Que en el programa de visitas a las sedes departamentales se realicen mantenimientos completos (hardware y software) incluyendo la reparación efectiva del equipo de computación.
- 2) Que se actualice oportunamente el software de protección antivirus y sistemas operativos al momento de realizar las visitas a las sedes departamentales.
- 3) Que proporcione las herramientas y repuestos necesarios al personal técnico

Comentarios de los Responsables

A través del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "Se tienen planificadas 3 fechas de visitas a las sedes departamentales, asimismo se esta estudiando la colocacion de enlaces necesarios en las sedes departamentales para que el software de los equipos pueda actualizarse. Se tiene contemplada la compra de herramientas y repuestos necesarios para la reparacion de equipos en sitio en sedes departamentales."

Comentarios de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **está en proceso de ser atendido**, en virtud que los resultados de la evaluación del servicio de soporte técnico muestran que los usuarios lo consideran regular a bueno, sin embargo no se han actualizado los sistemas operativos y antivirus de las computadoras ubicadas en las sedes departamentales.

Hallazgo No.4, CUA 79630

Desconocimiento del sistema de mesa de ayuda



Condición

En la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno trasladado por medio de un enlace de Internet hacia todas las sedes departamentales, los Coordinadores encargados respondieron desconocimiento total de la aplicación (software) denominado ServiceDesk Plus utilizado para la mesa de ayuda, disponible en la Subdirección de Soporte Técnico. Dicha aplicación es utilizada para la gestión inmediata de incidentes, gestión de problemas, configuraciones etc. que se puedan presentar a diario en la utilización del equipo de cómputo en todas las unidades administrativas de la institución.

Recomendaciones

Dirección de Informática

- 1) Que realice las gestiones necesarias para programar la capacitación de los usuarios de las sedes departamentales del Ministerio para que conozcan y utilicen adecuadamente el software ServiceDesk Plus.
- 2) Que brinde la conectividad necesaria a las sedes departamentales para facilitar el acceso al sistema ServiceDesk Plus.

Comentarios de los Responsables

A través del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "Se envían regularmente comunicados en el cual se recuerda que el sistema de mesa de ayuda está disponible para reportar problemas, en el cual incluye un manual del usuario en el que informa sobre el uso de este. El sistema de tickets actualmente está publicado para que sea accesible desde cualquier equipo en cualquier parte."

Comentarios de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **ha sido atendido** en virtud que a solicitud de la Dirección de Informática, desde el 11 de noviembre de 2019 la Dirección de Comunicación Social realiza la divulgación de la campaña de comunicación para dar a conocer el software utilizado para la mesa de ayuda en las Oficinas Centrales del Ministerio y las Sedes Departamentales.

Hallazgo No. 5, CUA 71376

Fotocopiadoras multifuncionales en mal estado

Condición

Derivado de la información proporcionada y la verificación física realizada a las sedes departamentales se identificaron noventa y cinco (95) impresoras multifuncionales en mal estado registradas en tarjetas de responsabilidad por un



valor unitario de veintidós mil ciento diecisiete quetzales con cincuenta y dos centavos (Q 22,117.52) para un total de dos millones ciento un mil ciento sesenta y cuatro quetzales con cuarenta centavos (Q 2,101,164.40).

Recomendaciones

Dirección de Informática

1. Que la Subdirección de Compras de seguimiento a las solicitudes realizadas durante el año 2017 por la Dirección de Informática para la adquisición de repuestos e insumos para reparar el equipo de cómputo y multifuncional en mal estado, con el propósito de determinar la ruta crítica y las razones por las cuales las solicitudes de compra mencionadas no fueron atendidas.
2. Que la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática realice las modificaciones necesarias en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para incluir los mantenimientos que no fueron realizados en el año 2017 por falta de insumos y repuestos.
3. Que la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática mantenga un inventario perpetuo de equipos en mal estado procediendo a su actualización cada vez que se realicen las visitas de mantenimiento a las sedes departamentales y a las unidades administrativas del Ministerio.

Comentarios de los Responsables

Por medio del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "Las fechas de las comisiones fueron establecidas y se espera poder cumplir con las mismas según lo programado. Se tomara en cuenta la recomendación del inventario perpetuo para mejor control de equipos."

Comentarios de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo está **en proceso de ser atendido**, en virtud que se han realizado mantenimientos pero las reparaciones del equipo electrónico aún no han sido realizadas.

Hallazgo No. 6, CUA 42479

Hay Enlaces de Datos Pendientes en las Sedes Municipales de los Departamentos de Sololá y Quetzaltenango

Condición

En las visitas efectuadas a las sedes municipales y departamentales ubicadas en Quetzaltenango y Sololá los días 11 y 12 de noviembre de 2015, se determinó que están pendientes de instalación y/o activación los enlaces para comunicación de datos en las sedes municipales y departamentales del Ministerio de Desarrollo Social.



Recomendaciones

Dirección de Informática

- 1) Que la Dirección de Informática realice el seguimiento a la instalación y funcionamiento de los enlaces de datos de las sedes departamentales y municipales del Ministerio de Desarrollo Social para el acceso oportuno de los sistemas de información.
- 2) Que gestione ante el proveedor de enlaces de datos (Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.) la calendarización y estado de las instalaciones en las sedes departamentales y municipales del Ministerio.

Comentarios de los Responsables

Por medio del oficio DI-66-2020 de fecha 13 de febrero de 2020, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "Se dara seguimiento a la colocacion de los enlaces pendientes."

Comentarios de Auditoría

Luego de revisar y analizar la documentación recibida, se considera que el hallazgo **no ha sido atendido** en virtud que aún no hay enlaces de datos contratados para las Sedes Departamentales mencionadas.



DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA

No.	Nombre	Cargo	Del	Al
1	MARVIN ALEXANDRO CARIN DEL CID	DIRECTOR DE INFORMATICA	02/07/2018	15/01/2020
2	JOSE JAVIER JO ESCOBAR	SUBDIRECTOR DE SOPORTE TECNICO	06/01/2019	31/12/2019
3	EDDY NOE GUZMAN OROZCO	DIRECTOR DE INFORMATICA	17/01/2020	
4	SERGIO MANUEL LOPEZ CERVANTES	SUBDIRECTOR DE SOPORTE TECNICO A.I.	08/01/2020	



COMISION DE AUDITORIA

MARIO IDABEL LUCERO COTTO
Lic. Mario Idabel Lucero Cotto
Auditor
Auditor en Informática
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Alberto Emmanuel Soto de Leon
Subdirector de Auditorías Financieras y Sistemas
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
ALBERTO EMMANUEL SOTO DE LEON
Supervisor

CARLOS AUGUSTO RODRIGUEZ RUANO
Director
Lic. Carlos Augusto Rodríguez Ruano
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



ANEXOS

Nombramiento



**NOMBRAMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
CUMPLIMIENTO / DAI-N-006-2020**

CUA-89091-1-2020

Guatemala, 03 de febrero de 2020

Auditor(es) Interno(s)

Lic. (da.) Mario Idabel Lucero Cotto (Auditor(a))

Lic. (da.) Alberto Emmanuel Soto de León (Supervisor(a))

Ministerio de Desarrollo Social

Presente.

Estimado licenciado Cotto:

Por este medio y según el Artículo 28 Auditoría Interna, del Reglamento Orgánico del Ministerio de Desarrollo Social -MIDES-, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 87-2012, se le nombra para que en representación de la Dirección de Auditoría de este Ministerio, realice auditoría de cumplimiento y se constituya a la Dirección de Informática a realizar evaluación en la subdirección de Soporte Técnico; el período de revisión será del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

Para el efecto deberá constituirse a donde corresponda para revisar el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable, el plan de mantenimiento y/o soporte técnico, administración de inventario de hardware institucional, soporte al software y todo aquel proceso que realice dicha subdirección. El plazo para la realización de la auditoría se estima del 04 al 28 de febrero de 2020, la duración es de diecinueve (19) días hábiles. Las acciones de fiscalización pueden extenderse a otras entidades públicas o privadas que hayan o estén administrando recursos del -MIDES-, 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 del presente nombramiento deberá realizar su trabajo de conformidad con lo que establece las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI-GT-, Normas de Auditoría para el Sector Público, Manual de Auditoría Interna Gubernamental, legislación y normativa correspondiente, aplicando para el efecto los procedimientos de auditoría de acuerdo a las circunstancias. Así también dar el seguimiento respectivo a los informes de la Contraloría General de Cuentas y de Auditoría Interna.

Así mismo deberá trasladar a esta Dirección, el informe respectivo de su auditoría, el cual deberá contener los resultados de su intervención, además de los papeles de trabajo y cédulas de revisión, con el orden y presentación oportuna.

Atentamente,

Licda. *Aurora Patricia Ordoñez*
DIRECTORA DE AUDITORIA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

c.c. Archivo Dirección Auditoría Interna

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale

Teléfono: (502) 2300-5400

www.mides.gob.gt

Síguenos en    como Mides-GT

SARA, 1

Referencia: **GUÍA 4**
 CUA: **89091**
 Nomenclamiento: **DAI-N-006-2020**
 Inicia les: **mlc**

REVISIÓN DE INFORMES ANTERIORES

Entidad: **Dirección de Informática**
 Período a revisar: **01-Ene-2019 - 31-Dic-2019**
 Auditor: **Lic. Mario Lucero**
 Tipo de Auditoría: **Cumplimiento (informática)**
 Fecha: **04/02/2020**

NO.	INFORME	AÑO	CUA	IRREGULARIDADES / DEFICIENCIAS RELEVANTES	ÁREAS RESPONSABLES	COMENTARIOS / RECOMENDACIONES	ACCIONES
1	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	79630	Limitaciones de espacio del correo electrónico institucional	Dirección de Informática Dirección Administrativa	Dirección de Informática 1) Que solicite a la Dirección de Coordinación y Organización, evaluar las necesidades de las Coordinaciones Departamentales del espacio máximo de los archivos de información que se intercambian en el correo electrónico institucional y que la Dirección de Coordinación y Organización solicite a la Dirección de Informática la ampliación de los parámetros establecidos, siempre que las solicitudes sean debidamente justificadas. 2) Que la Dirección de Informática evalúe otros medios alternos que permitan a los usuarios del Ministerio el intercambio oportuno de archivos digitales. 3) Se sugiere considerar otras soluciones de almacenamiento de correo electrónico que permitan superar los límites actuales del servidor de correo electrónico del Ministerio.	La configuración para modificar las limitaciones de espacio en el correo electrónico institucional correspondiente a la subdirección de Infraestructura Tecnológica
2	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	79630	Inventario de hardware institucional desactualizado	Dirección de Informática	Dirección de Informática 1) Que realice un inventario general del hardware institucional en cada una de las unidades administrativas del Ministerio clasificando el equipo en buen estado y mal estado. 2) Que de acuerdo al inventario mencionado, realice los dictámenes técnicos necesarios para determinar la cantidad de equipo electrónico reparable y no reparable. Para el caso de equipo reparable, realice las gestiones necesarias ante la Subdirección de Compras, para adquirir los insumos y repuestos necesarios para ponerlos en funcionamiento. 3) Para los casos del equipo inservible o no reparable, informe a las unidades responsables de su custodia; para que éstos inicien el trámite de baja del inventario de dichos bienes. 4) Que implemente un control adecuado del inventario de hardware institucional para ubicar el equipo, documente su estado físico y planifique el mantenimiento del mismo.	La subdirección de soporte técnico posee un inventario de equipo en buen estado y mal estado del ministerio de desarrollo social. Los dictámenes técnicos son realizados para equipo que el usuario solicita dar de baja o quiera realizar su devolución a inventario, se tiene contemplada la compra de un software para llevar un control más ordenado de inventario de equipo institucional.
3	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	79630	Deficiencias en el servicio de soporte técnico	Dirección de Informática	Dirección de Informática: Que gire instrucciones al Subdirector de Soporte Técnico, para que cumpla con las siguientes recomendaciones: 1) Que en el programa de visitas a las sedes departamentales se realicen mantenimientos completos (hardware y software) incluyendo la reparación. 2) Que se actualice oportunamente el software de protección antivirus y sistemas operativos al momento de realizar las visitas a las sedes departamentales. 3) Que proporcione las herramientas y repuestos necesarios al personal técnico	Se tienen planificadas 3 fechas de visitas a las sedes departamentales, asimismo se está estudiando la colocación de enlaces necesarios en las sedes departamentales para que el software de los equipos pueda actualizarse. Se tiene contemplada la compra de herramientas y repuestos necesarios para la reparación de equipos en alto en sedes departamentales.

3/13/2020

Let. Z.

Referencia: **GUJA 4**
 CUA: **89091**
 Nombriamiento: **DAI-N-006-2020**
 Iniciales: **mlc**

REVISIÓN DE INFORMES ANTERIORES

Entidad: **Dirección de Informática**
 Período a revisar: **01-Ene-2019 - 31-Dic-2019**
 Auditor: **Lc. Mario Lucero**
 Tipo de Auditoría: **Cumplimiento (Informática)**
 Fecha: **04/02/2020**

NO.	INFORME	AÑO	CUA	IRREGULARIDADES / DEFICIENCIAS RELEVANTES	ÁREAS RESPONSABLES	COMENTARIOS / RECOMENDACIONES	ACCIONES
4	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	79630	Desconocimiento del sistema de mesa de ayuda	Dirección de Informática	Dirección de Informática 1) Que realice las gestiones necesarias para programar la capacitación de los usuarios de las sedes departamentales del Ministerio para que conozcan y utilicen adecuadamente el software ServiceDesk Plus. 2) Que brinde la conectividad necesaria a las sedes departamentales para facilitar el acceso al sistema ServiceDesk Plus.	se envíen regularmente comunicados en el cual se recuerde que el sistema de mesa de ayuda está disponible para reportar problemas, en el cual incluye un manual del usuario en el que informa sobre el uso de este. El sistema de tickets actualmente está publicado para que sea accesible desde cualquier equipo en cualquier parte.
5	Subdirección de Soporte Técnico	abr-18	71376	Fotocopias multifuncionales en mal estado	Dirección de Informática	Dirección de Informática 1. Que la Subdirección de Compras de seguimiento a las solicitudes realizadas durante el año 2017 por la Dirección de Informática para la adquisición de repuestos e insumos para reparar el equipo de cómputo y multifuncionales en mal estado, con el propósito de determinar la ruta crítica y las razones por las cuales las solicitudes de compra mencionadas no fueron atendidas. 2. Que la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática realice las modificaciones necesarias en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para incluir los mantenimientos que no fueron realizados en el año 2017 por falta de insumos y repuestos. 3. Que la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática mantenga un inventario perpetuo de equipos en mal estado procediendo a su actualización cada vez que se realicen las visitas de mantenimiento a las sedes departamentales y a las unidades administrativas del Ministerio.	Las fechas de las comisiones fueron establecidas y se espera poder cumplir con las mismas según lo programado. Se tomara en cuenta la recomendación del Inventario perpetuo para mejor control de equipos.
6	Subdirección de Soporte Técnico	nov-15	42478	Hay Enlaces de Datos Pendientes en las Sedes Municipales de los Departamentos de Sobatá y Quetzaltenango	Dirección de Informática	Dirección de Informática 1) Que la Dirección de Informática realice el seguimiento a la instalación y funcionamiento de los enlaces de datos de las sedes departamentales y municipales del Ministerio de Desarrollo Social para el acceso oportuno de los sistemas de información. 2) Que gestione ante el proveedor de enlaces de datos (Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.) la calendarización y estado de las instalaciones en las sedes departamentales y municipales del Ministerio.	Se dará seguimiento a la colocación de los enlaces pendientes.

Preparado por: **[Firma]**
 Fecha: **21/02/2020**
 Aprobado por: **[Firma]**
 Fecha: **04/02/2020**

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico, Dirección de Informática Referencia: 89091-1
 Período a revisar: 01-Ene al 31-Dic, 2019 CUA: 89091
 Auditor: Lic. Mario Lucero Nombramiento: DAI-N-006-2020
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática) Iniciales: mlc
 Fecha: 04/02/2020

Mantenimiento Oficinas Centrales.

NIVELES	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	PRIMERA FECHA			
			MES	FECHA	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	3	FEBRERO	25/02/2019	100%	FINALIZADO
SEGUNDO	47	3	FEBRERO	25/02/2019	100%	FINALIZADO
TERCERO	38	4	FEBRERO	18/02/2019	100%	FINALIZADO
CUARTO	158	5	FEBRERO	25/02/2019	100%	FINALIZADO
QUINTO	130	5	FEBRERO	6/03/2019	100%	FINALIZADO
SEXTO	56	3	MARZO	4/03/2019	100%	FINALIZADO
SEPTIMO	11	2	MARZO	4/03/2019	100%	FINALIZADO
ALMACEN ZONA 2	18	5	FEBRERO	25/02/2019	100%	FINALIZADO
BODEGA ZONA 11	7	1	MARZO	28/02/2019	100%	FINALIZADO

NIVELES	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	SEGUNDA FECHA			
			MES	FECHA	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	3	JULIO	JUNIO	100%	FINALIZADO
SEGUNDO	47	3	JULIO	JUNIO	100%	FINALIZADO
TERCERO	38	4	JULIO	JUNIO	100%	FINALIZADO
CUARTO	158	5	JULIO	JULIO	100%	FINALIZADO
QUINTO	130	5	JULIO	JULIO	100%	FINALIZADO
SEXTO	56	3	JULIO	JULIO	100%	FINALIZADO
SEPTIMO	11	2	JULIO	AGOSTO	100%	FINALIZADO
ALMACEN ZONA 2	18	5	JULIO	JULIO	100%	FINALIZADO
BODEGA ZONA 11	7	1	JULIO	AGOSTO	100%	FINALIZADO

NIVELES	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	TERCERA FECHA			
			MES	FECHA	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	3	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
SEGUNDO	47	3	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
TERCERO	38	4	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
CUARTO	158	5	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
QUINTO	130	5	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
SEXTO	56	3	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
SEPTIMO	11	2	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
ALMACEN ZONA 2	18	5	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE
BODEGA ZONA 11	7	1	NOVIEMBRE		0%	PENDIENTE

PROCESO DE MANTENIMIENTO REALIZADO
 VISITA FINALIZADA
 PENDIENTE POR VISITAR

Lic. Mario Lucero Cotto
 Auditor en Informática
 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Sergio Manuel López Cervantes
 Subdirector de Soporte Técnico a.i.
 Ministerio de Desarrollo Social



Anexo 1b



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico, Dirección de Informática
Periodo a revisar: 01-Ene al 31-Dic, 2019
Auditor: Lic. Mario Lucero
Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

Referencia: 89091-1
CUA: 89091
Nombramiento: DAJ-N-006-2020
Iniciales: mlc
Fecha: 04/02/2020

PLANIFICACION DE MANTENIMIENTO A SEDES DEPARTAMENTALES 2019

PRIMERA FECHA							
DEPARTAMENTO	SEDES	QUINCE DE MANTENIMIENTO	MESES	DIA	FECHA	PORCENTAJE DE AVANCE	ESTADO
QUETZALTENANGO	6	44	FEBRERO	5	18/02/2019	100%	FINALIZADA
ZACAPA	2	28	FEBRERO	5	18/02/2019	100%	FINALIZADA
EL PROGRESO	6	13					FINALIZADA
SANTA ROSA	9	20	MARZO	5	11/03/2019	100%	FINALIZADA
HUEHUETENANGO	16	80	MARZO	5	14/03/2019	100%	FINALIZADA
JALAPA	7	36	MARZO	5	18/03/2019	100%	FINALIZADA
ALTA VERAPAZ	15	70	ABRIL	5	1/04/2019	100%	FINALIZADA
JUTIAPA	7	40					FINALIZADA
BALA VERAPAZ	5	31	ABRIL	5	1/04/2019	100%	FINALIZADA
SAN MARCOS	8	64	ABRIL	5	8/04/2019	100%	FINALIZADA
ESCUINTLA	4	36	ABRIL	5	8/04/2019	100%	FINALIZADA
PETEN	8	65	ABRIL	5	22/04/2019	100%	FINALIZADA
SACATEPEQUEZ	1	23	ABRIL	5	22/04/2019	100%	FINALIZADA
QUICHE	17	40	ABRIL	5	29/04/2019	100%	FINALIZADA
IZABAL	6	35	ABRIL	5	29/04/2019	Pendiente	PENDIENTE
SOLOLA	17	50	MAYO	5	13/05/2019	Pendiente	PENDIENTE
CHIQUIMULA	8	23	MAYO	5	13/05/2019	Pendiente	PENDIENTE
TOTONICAPAN	3	30	MAYO	5	20/05/2019	Pendiente	PENDIENTE
CHIMALTENANGO	3	40	MAYO	5	20/05/2019	100%	FINALIZADA
RETALHULEU	1	20	MAYO	5	27/05/2019	Pendiente	PENDIENTE
SUCHITEPEQUEZ	4	51				Pendiente	PENDIENTE

SEGUNDA FECHA							
DEPARTAMENTO	SEDES	QUINCE DE MANTENIMIENTO	MESES	DIA	FECHA	PORCENTAJE DE AVANCE	ESTADO
QUETZALTENANGO	6	44	JUNIO	5	10/06/2019	0%	PENDIENTE
ZACAPA	2	28	JUNIO	5	10/06/2019	0%	PENDIENTE
EL PROGRESO	6	13				0%	PENDIENTE
SANTA ROSA	9	20	JUNIO	5	17/06/2019	0%	PENDIENTE
HUEHUETENANGO	16	80	JUNIO	5	24/06/2019	0%	PENDIENTE
JALAPA	7	36	JUNIO	5	24/06/2019	0%	PENDIENTE
ALTA VERAPAZ	15	70	JULIO	5	1/07/2019	0%	PENDIENTE
JUTIAPA	7	40	JULIO	5	1/07/2019	0%	PENDIENTE
BALA VERAPAZ	5	31	JULIO	5	8/07/2019	0%	PENDIENTE
SAN MARCOS	8	64	JULIO	5	8/07/2019	0%	PENDIENTE
ESCUINTLA	4	36				0%	PENDIENTE
PETEN	8	65	JULIO	5	15/07/2019	0%	PENDIENTE
SACATEPEQUEZ	1	23	JULIO	5	15/07/2019	0%	PENDIENTE
QUICHE	17	40	JULIO	5	22/07/2019	0%	PENDIENTE
IZABAL	6	35	JULIO	5	22/07/2019	0%	PENDIENTE
SOLOLA	17	50	JULIO	5	29/07/2019	0%	PENDIENTE
CHIQUIMULA	8	23	JULIO	5	29/07/2019	0%	PENDIENTE
TOTONICAPAN	3	30	AGOSTO	5	5/08/2019	0%	PENDIENTE
CHIMALTENANGO	3	40				0%	PENDIENTE



**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico, Dirección de Informática
 Periodo a revisar: 01-Ene al 31-Dic, 2019
 Auditor : Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

Referencia: 89091-1
 CUA: 89091
 Nombramiento: DAI-N-006-2020
 Iniciales: milc
 Fecha: 04/02/2020

PLANIFICACION DE MANTENIMIENTO A SEDES DEPARTAMENTALES 2019

PRIMERA FECHA							
DEPARTAMENTO	SEDES	EQUIPOS X DEPARTAMENTO	MESES	DIAS	INICIO	PORCENTAJE DE CIRCUNCION A LA FECHA	ESTADO
RETALHULEU	1	20	AGOSTO	5	5/08/2019	0%	PENDIENTE
SUCHITEPEQUEZ	4	51	AGOSTO	5	12/08/2019	0%	PENDIENTE

TERCERA FECHA							
DEPARTAMENTO	SEDES	EQUIPOS X DEPARTAMENTO	MESES	DIAS	INICIO	PORCENTAJE DE CIRCUNCION A LA FECHA	ESTADO
QUETZALTENANGO	6	44	SEPTIEMBRE	5	7/09/2019	0%	PENDIENTE
ZACAPA	2	20	SEPTIEMBRE	5	2/09/2019	0%	PENDIENTE
EL PROGRESO	6	13	SEPTIEMBRE	5	9/09/2019	0%	PENDIENTE
SANTA ROSA	9	20	SEPTIEMBRE	5	16/09/2019	0%	PENDIENTE
HUEHUETENANGO	16	80	SEPTIEMBRE	5	16/09/2019	0%	PENDIENTE
IALAPA	7	36	SEPTIEMBRE	5	23/09/2019	0%	PENDIENTE
SAN MARCOS	8	64	SEPTIEMBRE	5	23/09/2019	0%	PENDIENTE
ESCUINTLA	4	36	SEPTIEMBRE	5	7/10/2019	0%	PENDIENTE
ALTA VERAPAZ	15	70	OCTUBRE	5	7/10/2019	0%	PENDIENTE
JUTIAPA	7	40	OCTUBRE	5	14/10/2019	0%	PENDIENTE
BALA VERAPAZ	5	31	OCTUBRE	5	14/10/2019	0%	PENDIENTE
QUICHE	17	40	OCTUBRE	5	14/10/2019	0%	PENDIENTE
IZABAL	6	20	OCTUBRE	5	4/11/2019	0%	PENDIENTE
SOLLA	17	38	NOVIEMBRE	5	4/11/2019	0%	PENDIENTE
CHIQUIMULA	8	23	NOVIEMBRE	5	11/11/2019	0%	PENDIENTE
TOTONICAPAN	3	19	NOVIEMBRE	5	11/11/2019	0%	PENDIENTE
CHIMALTENANGO	3	40	NOVIEMBRE	5	18/11/2019	0%	PENDIENTE
PETEN	8	65	NOVIEMBRE	5	18/11/2019	0%	PENDIENTE
SACATEPEQUEZ	1	23	NOVIEMBRE	5	25/11/2019	0%	PENDIENTE
RETALHULEU	1	20	NOVIEMBRE	5		0%	PENDIENTE
SUCHITEPEQUEZ	4	51	NOVIEMBRE	5		0%	PENDIENTE

PROCESO DE VISITA A LAS SEDES DEPARTAMENTALES

	VISITA FINALIZADA
	PENDIENTES DE VISITAR

Nota: los comedores se estaran visitando en las mismas fechas de los mantenimientos a los departamentos en donde hay Comedores funcionando.

Lic. Maria Lucero Cotto
 Auditor en Informática
 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Sergio Manuel López Cervantes
 Subdirector de Soporte Técnico a.i.
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Alberto Emmanuel Soto de León
 Subdirector de Auditorías Financieras y Sistemas
 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL





MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico, Dirección de Informática
 Periodo a revisar: 01-Ene al 31-Dic, 2019
 Auditor: Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informativa)

PLANIFICACION MANTENIMIENTO EQUIPOS COMPUTO COMEDORES 2019

DEPARTAMENTO	COMEDORES	REQUERIDOS Y DISPONIBILIDAD	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
ZACAPA	1	2	FEBRERO	18/02/2019	FINALIZADO	
EL PROGRESO	3	5	FEBRERO	18/02/2019	FINALIZADO	
GUAMAL	1	2	MARCO	29/07/2019	PENDIENTE	
QUICHE	3	6	MARCO	29/07/2019	PENDIENTE	
ALTA VERAPAZ	1	1	MARCO	4/03/2019	FINALIZADO	
JALAPA	2	4	MARCO	11/03/2019	FINALIZADO	
SAN MARCOS	2	3	MARCO	11/03/2019	FINALIZADO	
ESQUINTA	1	3	ABRIL	30/03/2019	FINALIZADO	
UTUTUA	1	3	ABRIL	25/03/2019	FINALIZADO	
HUEHUETENANGO	1	3	ABRIL	23/04/2019	FINALIZADO	
CHUQUIMULA	2	6	ABRIL	27/04/2019	PENDIENTE	
GUATEMALA	7	15			PENDIENTE	

DEPARTAMENTO	COMEDORES	REQUERIDOS Y DISPONIBILIDAD	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
ZACAPA	1	2	MAYO	05/05/2019	FINALIZADO	
EL PROGRESO	3	5	MAYO	05/05/2019	FINALIZADO	
GUAMAL	1	2	MAYO	13/05/2019	FINALIZADO	
QUICHE	3	6	MAYO	13/05/2019	FINALIZADO	
ALTA VERAPAZ	1	1	MAYO	20/05/2019	FINALIZADO	
JALAPA	2	4	MAYO	27/05/2019	FINALIZADO	
SAN MARCOS	2	3	JUNIO	3/06/2019	FINALIZADO	
ESQUINTA	1	3	JUNIO	3/06/2019	FINALIZADO	
UTUTUA	1	3	JUNIO	03/06/2019	FINALIZADO	
HUEHUETENANGO	1	3	JUNIO	10/06/2019	FINALIZADO	
CHUQUIMULA	2	6	JULIO	10/07/2019	FINALIZADO	
GUATEMALA	7	15			FINALIZADO	

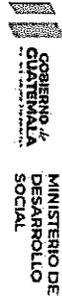
DEPARTAMENTO	COMEDORES	REQUERIDOS Y DISPONIBILIDAD	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
ZACAPA	1	2	NOVIEMBRE	19/11/2019	FINALIZADO	
EL PROGRESO	3	5	NOVIEMBRE	19/11/2019	FINALIZADO	
GUAMAL	1	2	DICIEMBRE	13/12/2019	FINALIZADO	
QUICHE	3	6	DICIEMBRE	13/12/2019	FINALIZADO	
ALTA VERAPAZ	1	1	ENERO	29/01/2020	FINALIZADO	
JALAPA	2	4	ENERO	29/01/2020	FINALIZADO	
SAN MARCOS	2	3	ENERO	29/01/2020	FINALIZADO	
ESQUINTA	1	3	FEBRERO	12/02/2020	FINALIZADO	
UTUTUA	1	3	FEBRERO	29/02/2020	FINALIZADO	
HUEHUETENANGO	1	3	FEBRERO	29/02/2020	FINALIZADO	
CHUQUIMULA	2	6	MARZO	9/03/2020	FINALIZADO	
GUATEMALA	7	15			FINALIZADO	

PROCESO DE VENTA A LOS COMEDORES:
 VISITA INICIAL
 PRECISEN POR VISITA

Lic. Mario Lucero
 Auditor en Informática
 DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Sergio Manuel Lopez Carrantes
 Subdirector de Soporte Técnico a.i.
 Ministerio de Desarrollo Social

Lic. Alfonso Hernández Rivera de León
 Subdirector de Recursos Financieros y Sistemas
 DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



Estado: Subdirección de Soporte Técnico, Dirección de Informática
 Período a revisar: 01-Ene al 31-Dic, 2019
 Auditor: Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

PLANIFICACION 2019 MANTENIMIENTO ESCUELAS DEL PROGRAMA JOVENES PROTAGONISTAS

DEPARTAMENTO	ESCUELAS	ESTUDIOS	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
GUATEMALA	4	120	ENERO	31/01/2019	31/01/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	FEBRERO	31/02/2019	31/02/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MARZO	31/03/2019	31/03/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	ABRIL	30/04/2019	30/04/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MAYO	31/05/2019	31/05/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JUNIO	30/06/2019	30/06/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JULIO	31/07/2019	31/07/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	AGOSTO	31/08/2019	31/08/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	SEPTIEMBRE	30/09/2019	30/09/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	OCTUBRE	31/10/2019	31/10/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	NOVIEMBRE	30/11/2019	30/11/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	DICIEMBRE	31/12/2019	31/12/2019	TERMINADA
GUATEMALA	21	630				

DEPARTAMENTO	ESCUELAS	ESTUDIOS	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
GUATEMALA	4	120	ENERO	31/01/2019	31/01/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	FEBRERO	31/02/2019	31/02/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MARZO	31/03/2019	31/03/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	ABRIL	30/04/2019	30/04/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MAYO	31/05/2019	31/05/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JUNIO	30/06/2019	30/06/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JULIO	31/07/2019	31/07/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	AGOSTO	31/08/2019	31/08/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	SEPTIEMBRE	30/09/2019	30/09/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	OCTUBRE	31/10/2019	31/10/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	NOVIEMBRE	30/11/2019	30/11/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	DICIEMBRE	31/12/2019	31/12/2019	TERMINADA
GUATEMALA	21	630				

Referencia: 89091-1
 CUA: 89091
 Nomenclador: DA/N-006-2020
 Inicial: MIE
 Fecha: 04/02/2020

DEPARTAMENTO	ESCUELAS	ESTUDIOS	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
GUATEMALA	4	120	ENERO	31/01/2019	31/01/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	FEBRERO	31/02/2019	31/02/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MARZO	31/03/2019	31/03/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	ABRIL	30/04/2019	30/04/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MAYO	31/05/2019	31/05/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JUNIO	30/06/2019	30/06/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JULIO	31/07/2019	31/07/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	AGOSTO	31/08/2019	31/08/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	SEPTIEMBRE	30/09/2019	30/09/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	OCTUBRE	31/10/2019	31/10/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	NOVIEMBRE	30/11/2019	30/11/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	DICIEMBRE	31/12/2019	31/12/2019	TERMINADA
GUATEMALA	21	630				

DEPARTAMENTO	ESCUELAS	ESTUDIOS	MES	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
GUATEMALA	4	120	ENERO	31/01/2019	31/01/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	FEBRERO	31/02/2019	31/02/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MARZO	31/03/2019	31/03/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	ABRIL	30/04/2019	30/04/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	MAYO	31/05/2019	31/05/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JUNIO	30/06/2019	30/06/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	JULIO	31/07/2019	31/07/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	AGOSTO	31/08/2019	31/08/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	SEPTIEMBRE	30/09/2019	30/09/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	OCTUBRE	31/10/2019	31/10/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	NOVIEMBRE	30/11/2019	30/11/2019	TERMINADA
GUATEMALA	2	200	DICIEMBRE	31/12/2019	31/12/2019	TERMINADA
GUATEMALA	21	630				

MONEDA DE VOTA A LAS ESCUELAS
 VOTA INICIAL
 VOTA POR VOTA

Lic. María José Lucero Corto
 Auditor en Informática
 DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Sergio Manuel López Carreras
 Subdirector de Soporte Técnico a.i.
 Ministerio de Desarrollo Social

Lic. Alberto Amador Ortiz de León
 Subdirector de Auditorías Financieras y Sistemas
 DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL





MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Materia controlada: Soporte Técnico
Entidad: Dirección de Informática
Periodo a revisar: 01-Enero al 31-Diciembre, 2019
Auditor: Lic. Mario Lucero
Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

Referencia: 89901-4
CUA: 89091
Nombramiento: DAI-N-006-2020
Iniciales: milc
Fecha: 6-Feb-2020

**Nivel de satisfacción de los usuarios del Mides con relación al servicio de la
Subdirección de Soporte Técnico durante el año 2019**

Técnico / Puntuación	El tiempo de espera para ser atendido fue: (bajo, medio, alto)	Satisfacción del soporte brindado	¿El servicio que se le brindó fue eficiente?	Promedio ponderado
Alberto Vinicio Fernandez Güinac	1.80	4.20	4.20	3.40
Alvaro Leonel Morales Gonzalez	2.18	4.91	4.82	3.97
Carlos Steve Ticuru Mijangos	3.33	4.41	4.41	4.05
Dany Estuardo Jimenez Ovando	2.50	4.50	4.50	3.83
Denis Eduardo Bances Luna	2.29	4.62	4.62	3.84
Edwin Noe Lopez Fajardo	1.71	4.57	4.64	3.64
Germán Raúl Velasco Solares	2.70	4.43	4.50	3.88
Hugo Orlando Briones Diaz	4.14	5.00	5.00	4.71
José Alejandro Fuentes Vásquez	3.36	4.14	4.18	3.89
José Fernando Obando Guerra	2.50	4.27	4.41	3.73
José Jorge Granados Glrón	2.43	4.36	4.46	3.75
Pedro Leonardo Bal Quelex	3.47	4.00	4.13	3.87
Roberto Eduardo Marroquín López	3.60	3.20	2.80	3.20
Sergio Manuel López Cervantes	2.71	3.86	4.00	3.52
Walter Emanuel Juarez Ruiz	2.33	4.27	4.47	3.69
Promedio ponderado	2.74	4.32	4.34	3.80

Fuente: Calificaciones de las encuestas realizadas a través del software de mesa de ayuda (HelpDesk Plus)

Ponderación:

- 1 = Pésimo
- 2 = Malo
- 3 = Regular
- 4 = Bueno
- 5 = Excelente

Conclusión:

En base a la revisión del reporte de calificación de las encuestas realizadas a través del software de mesa de ayuda (HelpDesk Plus), se concluye que los usuarios del Ministerio de Desarrollo Social consideran de regular a bueno su nivel de satisfacción con relación al servicio brindado por la Subdirección de Soporte de la Dirección de Informática.

Mario Lucero Cotto
Lic. Mario Lucero Cotto
Auditor en Informática
DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Sergio Manuel López Cervantes
Lic. Sergio Manuel López Cervantes
Subdirector de Soporte Técnico
Ministerio de Desarrollo Social

Alfredo Emmanuel Soto de León
Lic. Alfredo Emmanuel Soto de León
Subdirector de Auditorías Financieras y Sistemas
DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



Entidad: Subdirección de Soporte Técnico / Dirección de Informática

Período a revisar: 01-Ene-2019 - 31-Dic-2019

Auditor: Lic. Mario Lucero

Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

Fecha: 24/02/2020

Referencia: 89901-5

CUA: 89091

Nombremiento: DAI-N-006-2020

Iniciales: mlc

INVENTARIO DE EQUIPO QUE NECESITA UPS

NO.	USUARIO	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SICOM	NIVEL
1	DGARCIA	NOMINAS Y SALARIOS	ESCRITORIO	ACER	X6620G	002BAA36	1
2	EAMARTINEZ	NOMINAS Y SALARIOS	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	CLAR02-057	1
3	SQUEYABA	NOMINAS Y SALARIOS	ESCRITORIO	HP	COMPAQ D2400	SIN SICOM	1
4	WFERODRIGUEZ	APLICACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	341087	1
5	CCASTELANOS	APLICACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 780	PUND-10	1
6	BSILVESTRE	CAPACITACION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	001090BE	1
7	AMEJA	CAPACITACION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 780	1057E7 FONAPAZ	1
8	RGOMEZ	CAPACITACION	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	CLAR02-19	1
9	MESTRADA	CAPACITACION	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	34107U	1
10	IBUYEROS	CAPACITACION	ESCRITORIO	HP	PRO 3400	0025D759	1
11	IBELCID	CAPACITACION	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	CLAR02-078	1
12	LILLESAS	CAPACITACION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 7010	0028CAF9	1
13	MIGONZALEZ	RECURSOS HUMANOS	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	341038	1
14	LABARRIENTOS	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	CLAR02-093	1
15	HLOPEZ	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 760	MO-22925	1
16	CRAMIREZ	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	0018B226	1
17	EMELARA	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	00187ECC	1
18	JMAYORA	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	ACER	X6620G	002B4AA7E	1
19	HMGUZMAN	ADMINISTRACION DE PERSONAL	ESCRITORIO	ACER	X6620G	0028AA28	1
20	AGOMEZ	TESORERIA 201	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	CLAR02-072	1
21	DLOPEZ	TESORERIA 201	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	0010905B	1
22	MMLOPEZ	SELECCIÓN Y NOMBRAMIENT	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 7010	002E315A	1
23	BEDELEON	SELECCIÓN Y NOMBRAMIENT	ESCRITORIO	ACER	X6620G	002B49E0	1
24	CMEZA	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	MO-21149	1
25	OACALVINISTI	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	341042	1
26	WCHAVARRA	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	341045	1
27	MANATARERO	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	MO-22391	1
28	NESTRADA	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	S-00228B7D	1
29	CFERNANDEZ	INFORMACION PUBLICA	ESCRITORIO	HP	PRO 6300	0034104F	1
30	PHERNANDEZ	RECEPCION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	SIN SICOM	1
31	CPACAJOL	RECEPCION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLEX 755	F00465	1
32	HALVARADO	RECEPCION	ESCRITORIO	HP	PRO 3600	NO VISIBLE	1



Entidad: Subdirección de Soporte Técnico / Dirección de Informática

Periodo a revisar: 01-Ene-2019 - 31-Dic-2019

Auditor: Lic. Mario Lucero

Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)

Fecha: 24/02/2020

Referencia: 89901-5

CUA: 89091

Nombramiento: DAI-N-006-2020

Iniciales: milc

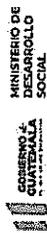
INVENTARIO DE EQUIPO QUE NECESITA UPS

NO.	USUARIO	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SICGIN	NIVEL
33	DRH-VICENTE	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	0018861A	1
34	DRH-INOUI2	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	SIN SICGIN	1
35	DRH-JARAS	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00188684	1
36	DRH-CJDELEON	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	MIDES PRUD-022	1
37	DSA-PEGUEROA	TESORERIA 202	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	00341033	1
38	APALAMA	TESORERIA 202	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	EQ0550	1
39	DFI-BRUZZ	TESORERIA 201	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00188165	1
40	DFI-SEORTEGA	TESORERIA 201	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00187E02	1
41	DRH-SPERMILLO	SELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO	ESCRITORIO	HP	COMPAQ D24400	SIN SICGIN	1
42	DRH-AVENTURA	SELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 390	FONAPAZ MO-22126	1
43	DRH-RMARTINEZ	SELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	SBS-00109595	1
44	FLOPEZ	RED DE GENERO Y PUEBLOS INDIGES	ESCRITORIO	ACER	VERTON	00284A1E	2
45	ALOPEZ	COOPERACION INTERNACIONAL	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	00341085	2
46	LECHULIN	COOPERACION INTERNACIONAL	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 6300	341081	2
47	RTATUAN	AUDITORIA INTERNA	ESCRITORIO	HP	COMPAQ	0034102D	2
48	AALVARADO	AUDITORIA INTERNA	LAPTOP	DELL	OPTIPLX 780	001E7085	2
49	JOBANDO	INFO. SOPORTE TECNICO	LAPTOP	HP	PROBOOK4530S	MIDES-00327E61	3
50	REBARQUINLAPTOP	INFO. SOPORTE TECNICO	LAPTOP	HP	PROBOOK4530S	MIDES-00327E61	3
51	MRUBI	INFO. SOPORTE TECNICO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	MINEDUC 1897	3
52	CISAZO	INFO. DESARROLLO	ESCRITORIO	ACER	VERTON	00284D22	3
53	BIMORALES	DCO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	0088612	4
54	IRGARCIA	DCO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	EQ057	4
55	MARRICLA	DCO	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO	00341DAB	4
56	DVAQUEZ	DCO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	0010DAG6	4
57	FSASWIN	BECA EMPLEO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	CB8004	4
58	LIBRE	BECA EMPLEO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 7010	002E30CD	4
59	KRIVERA	SEDE DEPARTAMENTAL (22)	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	0010DAED	4
60	MMEDINA	BECA SUPERIOR	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00109572	4
61	ACOMINGUEZ	BECA SUPERIOR	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00187E61	4
62	CONTRERAS	COMEDORES	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00109S18	4
63	IPCAMPOSEJO	BECA ARTESANO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	ICZABD	4
64	SLMARTINEZ	BECA ARTESANO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	EQ0122	4

24/02/2020

2 de 3

Anexo 3c



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico / Dirección de Informática
 Período a revisar: 01-Ene-2019 - 31-Dic-2019
 Auditor : Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)
 Fecha: 24/02/2020

Referencia: 89901-5
 CUA: 89091
 Nombreamiento: DAI-N-006-2020
 Iniciales: milc

INVENTARIO DE EQUIPO QUE NECESITA UPS

NO.	USUARIO	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	SICOIN	NIVEL
65	HSURIANO	BECA ARTESANO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00109EEB	4
66	EPOLANCO	BECA ARTESANO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	001283F7	4
67	ACASTILLO	BECA ARTESANO	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	CYFS011	4
68	BOLEDO	PROMOCION SOCIAL	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	001043EB	4
69	MELISSA GARRIDO	RIU	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 755	00187E72	4
70	MOISES GONZALEZ	RIU	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 760	0018856D	4
71	HECTOR ARREAZA	RIU	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 760	00188561	4
72	RENATO SAZO	RIU	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 780	FSW4PN1	4
73	MARILYN MEJIA	DAS/VIDA	ESCRITORIO	HP	HP PRO 3000	1CSB44 FONAPAZ	4
74	MIRTA ROSALES	RIU	LAPTOP	DELL	LATITUDE E5500	001845B6	4
75	GUILLERMO PAZ	RIU	LAPTOP	DELL	LATITUDE E5500	001845B6	4
76	ANA LUCIA MOLINA	DAS/VIDA	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 7010	002E31AC	4
77	DSU-VESTRADA	SECRETARIA GENERAL	ESCRITORIO	HP	COMPAQ	NO TIENE	6
78	MGODOY	VICEDESPACHO PROTECCION	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 7010	002E31B6	7
79	KFOJIAN	VICEDESPACHO POLITICA	ESCRITORIO	DELL	OPTIPLX 7010	002E3171	7
80	SDELGADO	VICEDESPACHO POLITICA	ESCRITORIO	HP	COMPAQ PRO 630	0034101B	7

Lic. Alberto Emmanuel Soto de León
 Subdirección de Auditorías Financieras y Sistemas
 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. Mario Mabel Lucero
 Auditor en Informática
 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

26/02/2020

3 de 3