

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA
CUA No.: 101929**

**AUDITORIA
CUMPLIMIENTO - SOPORTE TECNICO
DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

GUATEMALA, ABRIL DE 2021



INDICE

ANTECEDENTES	1
OBJETIVOS	2
GENERALES	2
ESPECIFICOS	2
ALCANCE	3
INFORMACION EXAMINADA	3
NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA	3
COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES	7
DETALLE DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD AUDITADA	9
COMISION DE AUDITORIA	10
ANEXOS	11



ANTECEDENTES

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Acuerdo Gubernativo No. 87-2012, "Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social", artículo 2. Denominación y Naturaleza, establece: "...es el ente rector en materia de desarrollo social, a quien le corresponde fortalecer, institucionalizar, diseñar, articular y regular las políticas públicas y la gestión de todas las acciones del Estado dirigidas, con énfasis, a la población en situación de pobreza, exclusión y vulnerabilidad, y promover el desarrollo social y humano en aquellos aspectos que no correspondan a la política social de competencia sectorial exclusiva, con arreglo a los principios de solidaridad, subsidiariedad, transparencia, probidad, eficacia, eficiencia, descentralización y participación ciudadana."

VICEMINISTERIO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Acuerdo Gubernativo 87-2012. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social. Artículo 10, establece: "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

Acuerdo Gubernativo 87-2012. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social. Artículo 22, establece: "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

Acuerdo Ministerial 07-2012. Reglamento Interno del Ministerio de Desarrollo Social. Artículo 41, establece: "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 13 técnicos de soporte, 12 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

Acuerdo Gubernativo 87-2012. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social, Artículo 28: "La Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Desarrollo Social es la encargada de evaluar los sistemas de control interno, proponiendo mejoras para evitar riesgos en la realización de las diferentes actividades del Ministerio..."

De conformidad con el nombramiento No. DAI-N-006-2021, de fecha 2 de febrero de 2021, emitido por la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Desarrollo Social, para dar cumplimiento al Plan de Auditoría Interna para el año 2021, fui designado para practicar auditoría 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 de mantenimiento y actualización del software y hardware, requeridos por las distintas dependencias y unidades administrativas que conforman el Ministerio de Desarrollo Social.

ESPECIFICOS

1. Examinar y evaluar el Plan de Mantenimiento Anual 2020 de equipo electrónico para comprobar el debido cumplimiento del mismo.
2. Verificar de manera selectiva el estado físico y funcionamiento del equipo electrónico existente en las distintas unidades administrativas y operativas de la institución.



3. Evaluar el proceso de manejo de fallas e incidentes.
4. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de soporte técnico brindado por la Dirección de Informática.
5. Seguimiento a las recomendaciones anteriores de Auditoría Interna y la Contraloría General de Cuentas.

ALCANCE

La auditoría de sistemas para realizar la evaluación de la entrega de servicio y soporte corresponde al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. 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.

INFORMACION EXAMINADA

Se revisaron selectivamente el POA 2020 de la Dirección de Informática, la ejecución del Plan de Mantenimiento Anual 2020, políticas de mantenimiento, las bitácoras y reportes de fallas e incidentes, el estado físico de los equipos del Ministerio de Desarrollo Social y se le dio seguimiento a recomendaciones de auditorías de la Contraloría General de Cuentas y de la Auditoría Interna del Ministerio.

NOTAS A LA INFORMACION EXAMINADA

Nota 1

Se dio seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores, determinándose que vuelve a manifestarse de manera recurrente la deficiencia de falta del Inventario Institucional de Hardware actualizado de las sedes departamentales que no fueron visitadas durante el año 2020, de acuerdo a lo que establece el artículo 41 del acuerdo ministerial 07-2012, el cual dentro de las funciones de la Subdirección de Soporte Técnico literalmente establece en el inciso b) lo siguiente: "Administrar el inventario de hardware institucional." Entendiéndose que la administración de inventario de hardware conlleva el mapeo de todo el parque de equipos, sistemas, sus conexiones y relaciones con los usuarios en sus respectivos sectores. Con todos los elementos identificados, se hace un monitoreo para asegurar el rendimiento óptimo del equipo, permitiendo el desarrollo de acciones preventivas.

La falta de un inventario de hardware actualizado y consolidado, tiene las



siguientes consecuencias administrativas y/o operativas:

- Dificulta la elaboración de un listado completo y detallado de todos los activos de software y hardware institucional.
- Limita la estimación de recursos (insumos, recurso humano) necesarios para realizar oportunamente los mantenimientos preventivos y correctivos incluidos en el plan de mantenimiento anual.
- Riesgo de no atender adecuadamente las necesidades de los usuarios.
- No permite tener un plan de renovación de los equipos obsoletos o en mal estado.
- Probable sub o sobre estimación del equipo asegurado.

Expuesto lo anterior se recomienda nuevamente a la Dirección de Informática, instruir a la Subdirección de Soporte Técnico, que incluya dentro de su plan anual de servicio de mantenimiento, la actualización y consolidación del inventario general de hardware institucional y luego administrarlo de manera eficiente y oportuna. El cumplimiento de la presente recomendación será verificada en la próxima auditoría que se realice a la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática.

Nota 2

Con la información proporcionada por el Subdirector de Soporte Técnico de la Dirección de Informática, se revisó la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo electrónico tanto en sedes departamentales como en oficinas centrales programado para el año 2020 con el siguiente resultado:

EJECUCION PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AÑO 2020

SEDES DEPARTAMENTALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

No.	PERIODO DE VISITAS AÑO 2020	No. VISITAS	No. SEDES	CANTIDAD DE EQUIPOS	OBSERVACIONES
1	febrero - abril	15	117	625	No se ejecutó ninguna visita de mantenimiento preventivo y correctivo.
2	mayo - agosto	26	183	1080	No se ejecutó ninguna visita de mantenimiento preventivo y correctivo.
3	septiembre - diciembre	27	208	1128	Únicamente se ejecutó el 37% de las 27 visitas programadas

Fuente: Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2020 de la Dirección de Informática del Ministerio de Desarrollo Social



**EJECUCION PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
AÑO 2020
OFICINAS CENTRALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**

No.	PERIODO DE VISITAS AÑO 2020	No. VISITAS	No. NIVELES EDIFICIO MIDES	CANTIDAD DE EQUIPOS	OBSERVACIONES
1	febrero - abril	9	7	526	No se ejecutó ninguna visita de mantenimiento preventivo y correctivo.
2	mayo - agosto	9	7	526	No se ejecutó ninguna visita de mantenimiento preventivo y correctivo.
3	septiembre - diciembre	9	7	526	Se ejecutó el 100% de las visitas programadas

Fuente: Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2020 de la Dirección de Informática del Ministerio de Desarrollo Social

No se formularon hallazgos relacionados con el cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Subdirección de Soporte Técnico en virtud que el año 2020 fue atípico debido a la pandemia provocada por el COVID-19, lo cual afectó el cumplimiento del plan de trabajo de la Subdirección de Soporte Técnico (anexo 3).

Nota 3

Mediante inspección física realizada se determinó la existencia de 537 equipos electrónicos instalados y funcionando en las oficinas centrales del MIDES, observándose las siguientes debilidades operativas:

1. Hay 436 equipos que aun funcionan con el sistema operativo Windows 7 el cual ya no cuenta con soporte del fabricante, motivo por el cual se recomienda la actualización al sistema Windows 10, situación que garantiza contar con actualizaciones de seguridad para una mejor protección contra las vulnerabilidades del sistema operativo de los equipos.
2. También se observaron malas prácticas y negligencia en la instalación y uso inadecuado de los equipos electrónicos de parte de los usuarios, situación que puede incidir negativamente en su vida útil.
3. Mala utilización de los UPS de protección eléctrica de los equipos electrónicos, consistente en:
 - Ubicación en espacios cerrados lo que provoca calentamiento del equipo,



situación que pone en riesgo su funcionalidad.

- Sobrecarga de dispositivos conectados provocado por; equipos con motor eléctrico (refrigeradoras) y de alta demanda de energía como, tostadoras, microondas, fotocopiadoras, impresoras láser, etc.

Expuesto lo anterior se recomienda a la Subdirección de Soporte Técnico que con el visto bueno del Director de Informática, comunique mediante una circular a todos los usuarios de equipo electrónico de la institución, los riesgos que se corren de pérdida del equipo UPS si se siguen utilizando de manera indebida, así mismo implementar las acciones pertinentes para garantizar la protección eléctrica del equipo de computación y asegurar el adecuado funcionamiento del mismo.

Nota 4

Se evaluó el funcionamiento de los equipos electrónicos arrendados a empresas externas, los cuales prestan el servicio de impresión de documentos y archivos administrativos, financieros y operativos de las distintas Direcciones de la Institución.

Durante el año 2020 auditado, la institución a través de la Subdirección de Compras y mediante el sistema Guatecompras NOG-11940182, contrató el servicio de arrendamiento de 14 impresoras multifuncionales con capacidad de impresora, copiadora y escáner, divididas en dos grupos: 12 multifuncionales en blanco y negro y 2 multifuncionales a color, software de control de impresiones y software de digitalización y administración de expedientes digitales multiusuario. Estos equipos se encuentran distribuidos en todas las unidades administrativas de las oficinas centrales del Ministerio. La capacidad de copiado del equipo contratado para el año 2020 fue de 785,000 copias, de ese total al 30 de noviembre 2020 se tenían 260,236 copias aún disponibles (anexo 5).

Nota 5

Dentro del alcance de la auditoría se procedió a evaluar a nivel institucional el sistema de apoyo informático denominado HelpDesk Plus, que consiste en la mesa de ayuda para entender los requerimientos de apoyo técnico requerido por los usuarios del equipo electrónico de la institución, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. El sistema contiene una evaluación automática en donde el usuario califica el grado de satisfacción del servicio recibido. Para el presente caso en el período auditado, los usuarios calificaron de manera general de regular a bueno el servicio brindado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática (anexo 4).

Nota 6

Previo a la notificación del presente informe final, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.7 "Notificación de Hallazgos" del Manual de Auditoría de



Cumplimiento, previstas en las "Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala", ISSAI.GT, a través del oficio DAI-091-2021 de fecha 24 de febrero de 2021 dirigido a la Dirección de Informática, se notificó a los responsables las deficiencias de control interno determinadas. En respuesta a lo anterior y mediante el oficio DI-SST-DI-090-2020 de fecha 1 de marzo de 2021 de la Subdirección de Servicio Técnico, se recibieron los comentarios de forma escrita sobre las deficiencias mencionadas (anexos 6 y 7).

Luego de analizar los comentarios y observaciones de la Subdirección de Soporte Técnico, se estableció que las recomendaciones de la Dirección de Auditoría Interna fueron atendidas parcialmente, por lo cual queda bajo la responsabilidad de las autoridades de la Dirección de Informática la implementación de las medidas y recomendaciones pendientes, situación a la cual se le dará seguimiento en la próxima auditoría que se realice a la Subdirección de Soporte Técnico.

Nota 7

Mediante oficio DAI-149-2021 de fecha 16 de marzo de 2021, y en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 12, Derecho de Defensa; Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto 31-2002 del Congreso de la República, así mismo el artículo 28. Informes de auditoría; y la normativa aplicable, se procedió a citar a los funcionarios de la Subdirección de Soporte Técnico y Dirección de Informática, con el propósito de darles a conocer el resultado de la auditoría realizada, la cual no amerita la formulación de hallazgos.

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

Informes de Contraloría General de Cuentas

A través del oficio DAI-064-2021 de fecha 10 de febrero de 2021, se consultó a la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática si fueron objeto de sanciones como resultado de auditorías practicadas por parte de la Contraloría General de Cuentas en ejercicios fiscales anteriores. Mediante oficio SST-DI-064-2021 de fecha 12 de febrero de 2021, la Subdirección de Soporte Técnico manifestó que no hay hallazgos pendientes; sin embargo, a través del nombramiento DAI-N-004-2021 de fecha 15 de enero de 2021, CUA 101973-1-2021, se está dando seguimiento a los informes de auditorías anteriores de la Contraloría General de Cuentas.

Informes de Auditoría Interna

Se dio seguimiento a los siguientes informes de Auditoría Interna: con código



Único de Auditoría -CUA- número 79630, por el período revisado del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se dio seguimiento a 2 hallazgos de control interno, los cuales quedan **en proceso**; con código Único de Auditoría -CUA- número 71376, por el período revisado del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, se dio seguimiento a 1 hallazgo de control interno, el cual queda **en proceso**, reiterando que según el artículo 41 del Acuerdo Ministerial No. 07-2012, la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática es la responsable de la administración del inventario de hardware institucional (anexo 2).

El cumplimiento de las recomendaciones pendientes de atender de los informes de Auditoría Interna, quedan a cargo de los funcionarios responsables de la Subdirección de Soporte Técnico y la Dirección de Informática.

Lo anterior se describe en las cédulas de Seguimiento a Recomendaciones de Auditorías Anteriores -SARA-, identificado con número de informe, título y número de hallazgo con el que fueron notificados en su oportunidad, con todo el detalle respectivo, ver cuadros de seguimiento adjuntos al presente informe.



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	EDDY NOE GUZMAN OROZCO	DIRECTOR DE INFORMATICA	17/01/2020	
3	SERGIO MANUEL LOPEZ CERVANTES	SUBDIRECTOR DE SOPORTE TECNICO A.I.	08/01/2020	23/04/2020
4	CARLOS ENRIQUE TICURU PINAL	SUBDIRECTOR DE SOPORTE TECNICO	23/04/2020	

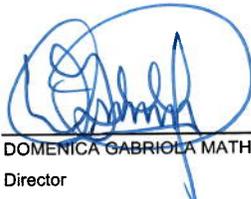


COMISION DE AUDITORIA


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


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


 JOSÉ EULALIO ANDRADE LÓPEZ
 Supervisor
Lic. José Eulalio Andrade López
 Supervisor de Auditoría
 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL


 DOMENICA GABRIELA MATHAMBA FUENTES
 Directora
M. Sc. Doménica Gabriela Mathamba Fuentes
 Directora
 Dirección de Auditoría Interna
 Ministerio de Desarrollo Social



ANEXOS

Anexo 1



**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIANMATTEI

**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

**NOMBRAMIENTO DE AUDITORIA INTERNA
CUMPLIMIENTO / DAI-N-006-2021**

CUA-101929-1-2021

Guatemala, Q2 de febrero de 2021

Auditores Internos

Lic. Mario Idabel Lucero Cotto (Auditor)

Lic. José Eulalio Andrade López (Supervisor)

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 periodo de revisión será del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

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 03 de febrero 15 de marzo de 2021, la duración es de veintinueve (29) 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 -ISSALGT-, 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,


M. Sc. Dora Cecilia Calderón, Matambú, Peten.
Directora
Dirección de Auditoría 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.gov.gt

Contáctanos en:    @MDES-GU



Anexo 2a



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Entidad: Dirección de Informática
 Período a revisar: 01 de enero al 31 de diciembre, 2020
 Auditor: Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (informáticas)
 Fecha: 10/03/2021

Referencia: GUJA 4
 CUA: 101929
 Nombre: DAI-M-006-2021
 Iniciales: mlc

SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS PARA EL DESVANECIMIENTO DE LOS HALLAZGOS Y DEFICIENCIAS, PENDIENTES DE SER ATENDIDOS

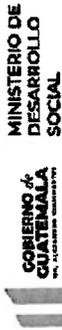
Tema a auditar: evaluación de la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

CUA NO.	INFORME	MES AÑO	IRREGULARIDADES / DEFICIENCIAS RELEVANTES	ÁREAS RESPONSABILIDADES	RECOMENDACIONES	COMENTARIOS	STATUS
79630	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	Inventario de hardware institucional desactualizado	Dirección de Informática	<p>Dirección de Informática</p> <p>1) Que realice un inventario general del hardware institucional en cada una de las unidades administrativas clasificando el equipo en buen estado y mal estado.</p> <p>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 insumos y repuestos necesarios para el funcionamiento.</p> <p>3) Para los casos del equipo no reparable, informe a las unidades responsables de su custodia, para que éstos inicien el trámite de baja del inventario de dichos bienes.</p> <p>4) Que implemente un control adecuado del inventario de hardware institucional para el equipo, documente su estado físico y planifique el mantenimiento del mismo.</p>	<p>Del Por-medio del oficio SSI-DI-064-2021 de fecha 12 de febrero de 2021, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "a) Cada vez que se realiza mantenimiento preventivo y/o correctivo se actualiza el inventario. b) Conforme al mantenimiento del equipo, se identifican los equipos, tanto su estado físico como funcional y se generan los dictámenes técnicos correspondientes. c) Para los equipos inservibles o no reparables, se emite dictamen técnico, se debe de realizar la gestión de baja del equipo. d) Actualmente se lleva el control del inventario a los que se les proporcione mantenimiento y en este archivo está el registro de usuario y su ubicación. e) Conforme a este inventario se planifica y se programan los mantenimientos a los equipos tanto en la ciudad como en los departamentos de Guatemala."</p>	En proceso

[Handwritten signature]

1 de 1

Anexo 2b



GOBIERNO DE GUATEMALA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Informática
 Período a revisar: 01 de enero al 31 de diciembre, 2020
 Auditor: Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)
 Fecha: 10/03/2021

Referencia: GUJA 4
 101929
 CUA: DAI-N-006-2021
 Nombres: milc
 Iniciales:

SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS PARA EL DESVANECIMIENTO DE LOS HALLAZGOS Y DEFICIENCIAS, PENDIENTES DE SER ATENDIDOS

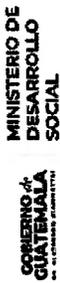
Tema a auditar: evaluación de la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

CUJA NO.	INFORME	MES AÑO	IRREGULARIDADES / DEFICIENCIAS RELEVANTES	ÁREAS RESPONSABLES	RECOMENDACIONES	COMENTARIOS	STATUS
78630	Subdirección de Soporte Técnico	feb-19	Deficiencias en el servicio de soporte técnico	Dirección de Informática	<p>Director de Informática: Que gire instrucciones al Subdirector de Soporte Técnico, para que cumpla con las siguientes recomendaciones:</p> <p>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.</p> <p>2) Que se actualice oportunamente el software de protección antivirus y sistemas operativos al momento de realizar las visitas a las sedes departamentales.</p> <p>3) Que proporcione las herramientas y repuestos necesarios al personal técnico</p>	<p>Por medio del oficio SST-DI-084-2021 de fecha 12 de febrero de 2021, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "En las visitas a las sedes departamentales y municipales, el mantenimiento se realiza tanto a nivel de hardware como de software, es decir: a) Se realiza limpieza interna y externa a los equipos de cómputo, a excepción de aquellos muy delicados o que cuentan con garantía. b) Se realiza la actualización de software, instalación de parches de seguridad, actualización de antivirus, limpieza de archivos temporales, formato de disco duro e instalación y configuración de software. c) Se ha solicitado la compra de herramientas, pero no ha sido posible la adquisición de las mismas."</p>	En proceso

Handwritten signature

Handwritten mark

1 de 3



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

Entidad: Dirección de Informática
 Período a revisar: 01 de enero al 31 de diciembre, 2020
 Auditor: Lic. Mario Lucero
 Tipo de Auditoría: Cumplimiento (Informática)
 Fecha: 10/03/2021

Referencia: GUÍA 4
 CUA: 101929
 Nombremiento: DAL-N-006-2021
 Iniciales: mlc

Anexo 2c

SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS PARA EL DESVANECIMIENTO DE LOS HALLAZGOS Y DEFICIENCIAS, PENDIENTES DE SER ATENDIDOS

**Tema a auditar: evaluación de la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática
 Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020**

CUA NO.	INFORME	MESES DE AÑO	IRREGULARIDADES / DEFICIENCIAS RELEVANTES	ÁREAS RESPONSABLES	RECOMENDACIONES	COMENTARIOS	STATUS
71376	Subdirección de Soporte Técnico	abr-18	Fotocopiladores multifuncionales en mal estado	Dirección de Informática	Dirección de Informática 1. Que la Subdirección de Compras de 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.	A través del oficio SST-DI-064-2021 de fecha 12 de febrero de 2021, la Subdirección de Soporte Técnico informó lo siguiente: "a) Cada vez que se realizan visitas técnicas, se procede a la revisión de los equipos y con ello también se realiza el dictamen técnico en el cual se describen las acciones a realizar, como lo son adquisición de repuestos o insumos para el buen funcionamiento de los equipos. b) Por las limitaciones de tiempo y otras actividades que se programan por requerimiento de las distintas unidades administrativas del MIDES, por motivo de falta de vehículos y/o vehículos, no se concluye con la programación de las visitas técnicas y poder realizar los mantenimientos, pero si se programa y se continua en donde se dejó o interrumpió lo planificado. c) Al día de hoy la Dirección de Informática no cuenta con un sistema de inventarios propio y con las características de modificación y resguardo histórico de equipos y usuarios, sin embargo si lo lleva la Subdirección de Inventarios, quien es la responsable del manejo, control, administración y custodia de bienes del Ministerio de Desarrollo Social."	En proceso

Preparado por: Lic. Mario Lucero
 Auditor en Informática
 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Lic. José Julio Argueta López
 Aprobado por Supervisor de Auditoría
 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Anexo 3a



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

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

Referencia: 101829-1
CUA: 101929
Nombramiento: DAI-N-008-2021
Iniciales: mlc
Fecha: 03/02/2021

PLAN MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO Y EJECUCION (MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS EN SEDES DEPARTAMENTALES 2020)								
PRIMER CUATRIMESTRE								
No.	DEPARTAMENTO	SEDES	EQUIPOS X DEPARTAMENTO	MES	DIAS	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
1	QUETZALTENANGO	6	44	FEBRERO	5	18/02/2020	0%	PENDIENTE
2	ZACAPA	2	28	FEBRERO	5	18/02/2020	0%	PENDIENTE
3	EL PROGRESO	6	13				0%	PENDIENTE
4	SANTA ROSA	9	20	MARZO	5	11/03/2020	0%	PENDIENTE
5	HUEHUETENANGO	16	80	MARZO	5	14/03/2020	0%	PENDIENTE
6	JALAPA	7	36	MARZO	5	18/03/2020	0%	PENDIENTE
7	ALTA VERAPAZ	15	70	ABRIL	5	01/04/2020	0%	PENDIENTE
8	JUTIAPA	7	40	ABRIL	5	01/04/2020	0%	PENDIENTE
9	BALA VERAPAZ	5	31				0%	PENDIENTE
10	SAN MARCOS	8	64	ABRIL	5	08/04/2020	0%	PENDIENTE
11	ESCUINTLA	4	36	ABRIL	5	08/04/2020	0%	PENDIENTE
12	PETEN	8	65	ABRIL	5	22/04/2020	0%	PENDIENTE
13	SACATEPEQUEZ	1	23	ABRIL	5	22/04/2020	0%	PENDIENTE
14	QUICHE	17	40	ABRIL	5	29/04/2020	0%	PENDIENTE
15	IZABAL	6	35	ABRIL	5	29/04/2020	0%	PENDIENTE
SEGUNDO CUATRIMESTRE								
No.	DEPARTAMENTO	SEDES	EQUIPOS X DEPARTAMENTO	MES	DIAS	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
1	SOLOLA	17	50	MAYO	5	13/05/2020	0%	PENDIENTE
2	CHIMULULA	8	23	MAYO	5	13/05/2020	0%	PENDIENTE
3	TOTONICAPAN	3	30	MAYO	5	20/05/2020	0%	PENDIENTE
4	CHIMALTENANGO	3	40	MAYO	5	20/05/2020	0%	PENDIENTE
5	RETALHULEU	1	20	MAYO	5	27/05/2020	0%	PENDIENTE
6	SUCHITEPEQUEZ	4	51				0%	PENDIENTE
7	QUETZALTENANGO	6	44	JUNIO	5	10/06/2020	0%	PENDIENTE
8	ZACAPA	2	28	JUNIO	2	10/06/2020	0%	PENDIENTE
9	SANTA ROSA	9	20	JUNIO	5	17/06/2020	0%	PENDIENTE
10	HUEHUETENANGO	16	80	JUNIO	5	24/06/2020	0%	PENDIENTE
11	JALAPA	7	36	JUNIO	5	24/06/2020	0%	PENDIENTE
12	ALTA VERAPAZ	15	70	JULIO	5	01/07/2020	0%	PENDIENTE
13	JUTIAPA	7	40	JULIO	5	01/07/2020	0%	PENDIENTE
14	BALA VERAPAZ	5	31	JULIO	5	08/07/2020	0%	PENDIENTE
15	SAN MARCOS	8	64	JULIO	5	08/07/2020	0%	PENDIENTE
16	ESCUINTLA	4	36	JULIO	5	08/07/2020	0%	PENDIENTE
17	PETEN	8	65	JULIO	5	15/07/2020	0%	PENDIENTE
18	SACATEPEQUEZ	1	23	JULIO	5	15/07/2020	0%	PENDIENTE
19	QUICHE	17	40	JULIO	5	22/07/2020	0%	PENDIENTE
20	IZABAL	6	35	JULIO	5	22/07/2020	0%	PENDIENTE
21	SOLOLA	17	50	JULIO	5	29/07/2020	0%	PENDIENTE
22	CHIMULULA	8	23	JULIO	5	29/07/2020	0%	PENDIENTE
23	TOTONICAPAN	3	30	AGOSTO	5	05/08/2020	0%	PENDIENTE
24	CHIMALTENANGO	3	40	AGOSTO	5	05/08/2020	0%	PENDIENTE
25	RETALHULEU	1	20	AGOSTO	5	05/08/2020	0%	PENDIENTE
26	SUCHITEPEQUEZ	4	51	AGOSTO	5	12/08/2020	0%	PENDIENTE


Lic. Mario Lucero
Auditor en Informática
Departamento de Auditoría Interna
Ministerio de Desarrollo Social



Anexo 3b



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

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

Referencia: 101929-1
 CUA: 101029
 Nombramiento: DAI-N-006-2021
 Iniciales: milc
 Fecha: 03/02/2021

PLAN MANTENIMIENTO PREVENTIVO-CORRECTIVO Y EJECUCIÓN
 (MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS EN SEDES DEPARTAMENTALES 2020)

TERCER CUATRIMESTRE								
No.	DEPARTAMENTO	SEDES	EQUIPOS X DEPARTAMENTO	MES	DIAS	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
1	QUETZALTENANGO	5	82	SEPTIEMBRE	5	14/09/2020	100%	FINALIZADO
2	SOLOLÁ	18	34	SEPTIEMBRE	5	21/09/2020	100%	FINALIZADO
3	EL PROGRESO	4	25	SEPTIEMBRE	5	31/09/2020	100%	FINALIZADO
4	JUTIAPA	7	32	SEPTIEMBRE	5	07/09/2020	100%	FINALIZADO
5	JALAPA	5	35	SEPTIEMBRE	5	21/09/2020	0%	PENDIENTE
6	TONICAPAN	3	28	SEPTIEMBRE	5	21/09/2020	100%	FINALIZADO
7	CHIQUIMULA	7	26	SEPTIEMBRE	5	28/09/2020	100%	FINALIZADO
8	ESCUINTLA	5	33	OCTUBRE	5	05/10/2020	100%	FINALIZADO
9	SUCHITEPEQUEZ	4	30	OCTUBRE	5	12/10/2020	100%	FINALIZADO
10	RETALHULEU	2	22	OCTUBRE	5	12/10/2020	100%	FINALIZADO
11	HUEHUETENANGO	17	64	OCTUBRE	5	19/10/2020	100%	FINALIZADO
12	QUICHE	19	70	OCTUBRE	5	26/10/2020	0%	PENDIENTE
13	ZACAPA	6	35	NOVIEMBRE	5	02/11/2020	0%	PENDIENTE
14	IZABAL	6	30	NOVIEMBRE	5	02/11/2020	0%	PENDIENTE
15	ALTA VERAPAZ	17	80	NOVIEMBRE	5	12/11/2020	0%	PENDIENTE
16	SAN MARCOS	9	72	NOVIEMBRE	5	12/11/2020	0%	PENDIENTE
17	BAJA VERAPAZ	8	35	NOVIEMBRE	5	19/11/2020	0%	PENDIENTE
18	PETÉN	11	55	NOVIEMBRE	5	09/11/2020	0%	PENDIENTE
19	SANTA ROSA	8	36	NOVIEMBRE	5	09/11/2020	0%	PENDIENTE
20	CHIMALTENANGO	2	40	NOVIEMBRE	5	16/11/2020	0%	PENDIENTE
21	SOLOLÁ	18	34	NOVIEMBRE	5	23/11/2020	0%	PENDIENTE
22	EL PROGRESO	4	25	NOVIEMBRE	5	23/11/2020	0%	PENDIENTE
23	JUTIAPA	7	32	NOVIEMBRE	5	30/11/2020	0%	PENDIENTE
24	QUETZALTENAGO	5	82	DICIEMBRE	5	07/12/2020	0%	PENDIENTE
25	ESCUINTLA	5	33	DICIEMBRE	5	07/12/2020	0%	PENDIENTE
26	JALAPA	5	35	DICIEMBRE	5	14/12/2020	0%	PENDIENTE
27	SACATEPEQUEZ	1	23	DICIEMBRE	5	14/12/2020	0%	PENDIENTE

Nota:

- En el año 2020, no se realizaron salidas de comisiones debido a la Pandemia COVID-19 y por las restricciones de movilidad entre Departamentos según Acuerdo Gubernativo de la Presidencia.
- Se realizaron salidas de comisiones para mantenimientos a los equipos a las Sedes Departamentales a finales del mes de agosto 2020 al 25 de octubre de 2020.
- A finales del mes de octubre se recibió la instrucción que todas las salidas a las sedes departamentales a realizar mantenimiento a los equipos, quedaban pendientes debido a que se tenía que dar soporte técnico al pago del Bono Familia Casos Especiales 10%, en 14 departamentos de Guatemala.
- En el año 2020, no se realizaron mantenimientos a los equipos de cómputo que se encuentran en los Comedores Sociales y Escuelas, debido a que se encontraban cerradas las instalaciones.

Por lo antes expuesto no se cumplió con la programación de los mantenimientos a los equipos de cómputo en las sedes municipales y departamentales.

[Firma]
 Lic. Mario Lucero
 Auditor de Informática
 Oficina de Auditoría Interna
 Ministerio de Desarrollo Social



Anexo 3c



MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

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

Referencia: 101929-1
CUA: 101929
Nombramiento: DAI-N-008-2021
Iniciales: mlc
Fecha: 03/02/2021

PLAN MANTENIMIENTO PREVENTIVO-CORRECTIVO Y EJECUCIÓN (MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS EN SOFICINAS CENTRALES Y BODEGAS DEL MIDES 2020)						
PRIMER CUATRIMESTRE						
NIVEL	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	MES	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	3	FEBRERO	17/02/2020	0%	NO REALIZADO POR ATENDER OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
SEGUNDO	47	2	FEBRERO	20/02/2020	0%	
TERCERO	38	3	FEBRERO	24/02/2020	0%	
CUARTO	158	4	FEBRERO	26/02/2020	0%	
QUINTO	130	4	FEBRERO	03/03/2020	0%	
SEXTO	36	2	MARZO	09/03/2020	0%	
SEPTIMO	11	2	MARZO	11/03/2020	0%	
ALMACEN ZONA 10	18	2	FEBRERO	09/03/2020	0%	
BODEGA ZONA 10	7	2	MARZO	11/03/2020	0%	

SEGUNDA CUATRIMESTRE						
NIVEL	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	MES	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	4	JUNIO	08/06/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
SEGUNDO	47	2	JUNIO	15/06/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
TERCERO	38	3	JUNIO	17/06/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
CUARTO	158	5	JUNIO	22/06/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
QUINTO	130	5	JULIO	01/07/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
SEXTO	36	3	JULIO	08/07/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
SEPTIMO	11	3	JULIO	10/07/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
ALMACEN ZONA 10	18	2	JULIO	08/07/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA
BODEGA ZONA 10	7	2	JULIO	10/07/2020	0%	PENDIENTE POR PANDEMIA

TERCER CUATRIMESTRE						
NIVEL	EQUIPOS POR NIVEL	DIAS	MES	INICIO	PORCENTAJE DE EJECUCION A LA FECHA	ESTADO
PRIMERO	81	5	SEPTIEMBRE	14/09/2020	100%	FINALIZADO
SEGUNDO	47	3	SEPTIEMBRE	07/09/2020	100%	FINALIZADO
TERCERO	38	3	SEPTIEMBRE	14/09/2020	100%	FINALIZADO
CUARTO	158	5	SEPTIEMBRE	29/09/2020	100%	FINALIZADO
QUINTO	130	5	SEPTIEMBRE	21/09/2020	100%	FINALIZADO
SEXTO	36	3	SEPTIEMBRE	21/09/2020	100%	FINALIZADO
SEPTIMO	11	3	OCTUBRE	06/10/2020	100%	FINALIZADO
ALMACEN ZONA 10	18	2	OCTUBRE	05/10/2020	100%	FINALIZADO
BODEGA ZONA 10	7	2	OCTUBRE	08/10/2020	100%	FINALIZADO


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



Anexo 4a



Entidad: Subdirección de Soporte Técnico / Dirección de Inf
Periodo a revisar: 01-Enero al 31-Diciembre, 2020
Auditor: Lic. Mario Lucero
Tipo de Auditoria: Cumplimiento

Referencia: 101929-2
CUA: 101929
Nombramiento: DAI-1-005-2021
Fecha: 19-Feb-2021

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Del 1 de enero al 31 de diciembre, 2020

TÉCNICO	TIEMPO PARA SER ATENDIDO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EFICIENCIA DEL SERVICIO	PROMEDIO
Promedio	2.73	4.29	4.32	3.78
Alberto Vinicio Hernández	1.80	4.20	4.20	3.40
Álvaro Leonel Morales	2.18	4.91	4.82	3.97
Dany Estuardo Jiménez Ovando	2.50	4.50	4.50	3.83
Edwin Noé López Fajardo	1.71	4.57	4.64	3.64
German Raúl Velasco Solares	2.70	4.43	4.50	3.88
Hugo Orlando Bnones Díaz	4.14	5.00	5.00	4.71
José Alejandro Fuentes	3.38	4.14	4.18	3.89
José Fernando Obando Guerra	2.50	4.27	4.41	3.73
José Jorge Granados Girón	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 Emmanuel Juárez Ruz	2.33	4.27	4.47	3.69

Fuente: Encuesta de satisfacción a través del sistema HelpDesk Plus (mesa de ayuda)

Fondación:
 1 = pésima, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente

Conclusión:
 De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción, los usuarios del Ministerio de Desarrollo Social calificaron el servicio brindado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática.

Elaborado por:

Aprobado por:

Firma:

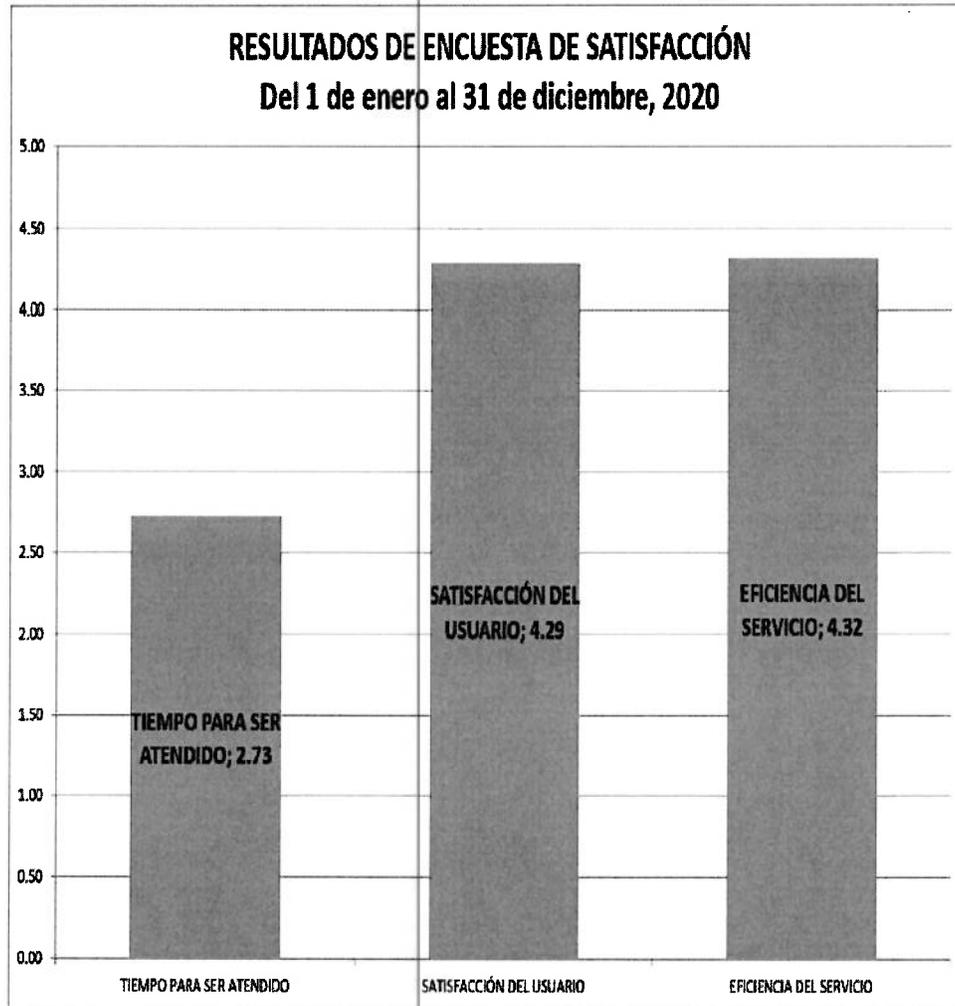
Fecha:


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

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Página 1





Fuente: Encuesta de satisfacción del 1 de enero al 31 de diciembre, 2020, HelpDesk Plus


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



Anexo 5


**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DE LA REPÚBLICA Y SU GOBIERNO
**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

Entidad: Subdirección de Soporte Técnico
Periodo a revisar: 01-Enero al 31-Diciembre, 2020
Auditor : Lic. Mario Lucero
Tipo de Auditoría: Cumplimiento

**Arrendamiento de 14 impresoras multifuncionales y
2 impresoras de alto volumen**

Saldo pendiente al 31-Dic-2020

Contratos abiertos			
Cantidad	Contratos por Q.	Abonos	Pendiente de pago
14 equipos Canon	Q88,000.00	Q39,833.75	Q48,166.25
2 equipos Canon alto volumen	Q68,250.00	Q26,250.00	Q42,000.00
			Q90,166.25


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

Copias disponibles a noviembre, 2020	
14 equipos Canon	98,347
2 equipos Canon alto volumen	161,889
Total	260,236

Fuente: Software de administración UniFLOW para impresoras multifuncionales y Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-



Anexo 6a



GOBIERNO de
GUATEMALA
DR. ALEJANDRO MIAMATTI

MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL

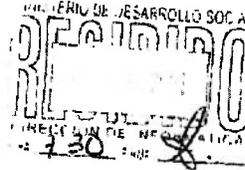
NOTA DE TRASLADO: 324-2021

REFERENCIA: 408

OFICIO DAI-091-2021

Guatemala, 24 de febrero de 2021

Señor
Eddy Noé Guzmán Orozco
Director de Informática
Viceministerio Administrativo y Financiero
Ministerio de Desarrollo Social



Señor Director:

Por este medio nos dirigimos a usted, para hacer de su conocimiento las deficiencias de control interno determinadas durante la auditoría de cumplimiento realizada en la Subdirección de Soporte Técnico, según nombramiento DAI-N-006-2021 el cual es de su conocimiento, durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. Dichas deficiencias son el resultado de una evaluación del servicio de soporte técnico que brinda la indicada subdirección, las cuales requieren correcciones, aclaraciones o bien una instrucción a futuro por parte de los responsables.

1 - DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

Condición

En respuesta al requerimiento hecho a la Dirección de Coordinación y Organización, se envió una cédula narrativa a las sedes departamentales para establecer si se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo en los distintos equipos electrónicos utilizados según el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del año 2020.

En virtud de lo anterior, se estableció que no se hizo ninguna visita técnica para realizar el mantenimiento preventivo o reparaciones de equipo en mal estado en los departamentos de Santa Rosa, Quiché, Alta Verapaz, Quetzaltenango, Zacapa, solamente en el departamento de Guatemala se cumplió con el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2020. Asimismo se estableció que falta actualización de antivirus en los computadores ubicados en las sedes departamentales.

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción, los usuarios del Ministerio de Desarrollo Social califican de regular a bueno el servicio brindado por la Subdirección de Soporte Técnico de la Dirección de Informática.

Recomendaciones

Dirección de Informática

- Que re programe las visitas técnicas en las sedes departamentales no visitadas durante el año 2020 y se incluyan en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2021.
- Que se dote al personal técnico, de los insumos y herramientas necesarias para realizar el mantenimiento, reparaciones y actualizaciones a los equipos de computación, que así lo requieran.

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

www.mides.gob.gt

Escanea los iconos de redes sociales



Contáctanos





**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEXANDER GIANMATTEI

**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

- Que se realicen las gestiones de compra para adquirir los repuestos necesarios para poner en funcionamiento los equipos electrónicos reportados en mal estado y reemplazarlos durante las visitas técnicas.

2 - NO HAY SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE LA MESA DE AYUDA

Condición

En la evaluación del proceso de fallas e incidentes técnicos, se estableció que el Ministerio ya no cuenta con soporte y actualizaciones del software denominado HelpDesk Plus, utilizado para para la notificación, asignación, seguimiento y registro de la solución de los problemas relacionados con el soporte técnico que la Subdirección de Soporte Técnico atiende diariamente en las distintas unidades administrativas del Ministerio. Lo anterior en virtud que a partir del año 2019 venció la licencia del software mencionado. La Dirección de Informática ha realizado las gestiones para la renovación del soporte del software mencionado; sin embargo, el mismo no ha sido renovado.

Lo expuesto anteriormente obstaculiza la gestión y solución de fallas e incidentes de manera integral, complica la priorización de fallas e incidentes que llegan al centro de soporte, dificulta las respuestas y soluciones oportunas a problemas técnicos que reportan los usuarios finales, impide la generación automática de informes del desempeño, limita la automatización del proceso de monitoreo y evaluación del desempeño del personal técnico y entorpece la atención a los requerimientos relacionados con las tecnologías de la Información y comunicaciones.

Recomendaciones

- Que la Dirección de Informática realice el seguimiento a donde corresponda, de las gestiones realizadas para la renovación de la licencia y soporte del software HelpDesk Plus.
- Capacitar periódicamente a los responsables de atender la mesa de ayuda para mejorar la atención a los usuarios y los tiempos de respuesta.
- Incorporar la sección de "preguntas más frecuentes" para que los usuarios dispongan de respuestas directas a los problemas más comunes.
- Escuchar y atender las opiniones negativas de los usuarios como fuente de mejoras potenciales en el servicio.
- Diseñar estrategias que permitan mejorar la mesa de ayuda para reducir los reclamos y quejas de los usuarios.
- Compilar una base de datos de conocimiento y ponerla al alcance del personal técnico para facilitar la solución de problemas.

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

www.mides.gob.gt

Síguenos en            



Anexo 6c



GOBIERNO de GUATEMALA
DR. ALEJANDRO BIANCHI MATTEI

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Para el efecto, se solicita que se pronuncien al respecto de las deficiencias expuestas en el presente oficio, y para que informen sobre las instrucciones giradas a los responsables a más tardar el lunes 01 de marzo del año en curso, con el propósito de dar cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, adjuntando la evidencia documental respectiva, con la finalidad de evitar su recurrencia en futuras revisiones de auditoría.

Atentamente,


Lic. Andrés Ángel López
Auditor en Informática
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL


Lic. José Carlos Andrade López
Supervisor de Auditoría
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Vo.Bo.


Lic. Rosalva Escobar Rodríguez Fuentes
Directora
Dirección de Auditoría Interna
Ministerio de Desarrollo Social



C.c. Subdirector de Soporte Técnico
Auditoría Interna

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

www.mides.gub.gt

Facebook, Twitter, YouTube icons and www.mides.gub.gt



Anexo 7a



**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

Guatemala, 01 de marzo de 2021
Oficio No. SST-DI-090-2020

Licenciado
Mario Idabel Lucero Cotto
Auditor en Informática
Dirección de Auditoría Interna
Ministerio de Desarrollo Social
Presente

[Firma manuscrita]
Lic. Mario Idabel Lucero Cotto
Auditor en Informática
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOC AL
3-3-2021
f. 30 q.m.

Estimado Licenciado Lucero Cotto:

Deseando que todas sus actividades se estén desarrollando con éxito por medio del presente me dirijo a usted en respuesta al Oficio No. DAI-091-2021, de fecha 24 de febrero de 2021, por medio del cual hace saber las deficiencias de control interno determinadas durante la auditoría de cumplimiento realizada en la Subdirección de Soporte Técnico y que dichas deficiencias son el resultado de una evaluación del servicio de soporte técnico que brinda la Subdirección de Soporte Técnico, las cuales requieren correcciones, aclaraciones o bien una instrucción a futuro por parte de los responsables.

De acuerdo a lo antes descrito e informado en el oficio DAI-091-2021, se hace de su conocimiento lo siguiente:

A. Deficiencias en la calidad del servicio de soporte técnico

Indica que se estableció que no se hizo ninguna visita técnica para realizar el mantenimiento preventivo o reparaciones de equipo en mal estado en los departamentos de Santa Rosa, Quiché, Alta Verapaz, Quetzaltenango y Zacapa, solamente en el Departamento de Guatemala se cumplió con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo 2020. Asimismo se estableció que falta actualización de antivirus en los computadores ubicados en las sedes departamentales.

Respuesta:

1. Como es de conocimiento general, desde el mes de marzo del año 2020, debido a la Pandemia COVID-19, fueron canceladas todas las comisiones, se restringió el gasto para la compra de insumos, repuestos y equipos, así como también no se contó al 100% con personal disponible para atender requerimientos, debido a las disposiciones gubernamentales.
2. Luego de levantar las restricciones de movilidad entre departamentos y autorizados los viáticos, se procedió a planificar las comisiones para ir a realizar mantenimiento preventivo y se inició con ello a finales del mes de agosto de 2020.

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Latiderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

www.mides.gob.gt

Ministerio de Desarrollo Social



Ministerio de Desarrollo Social

Página 1 de 3





**GOBIERNO de
GUATEMALA**
DR. ALEJANDRO GIANMATTEI

**MINISTERIO DE
DESARROLLO
SOCIAL**

3. Entre los departamentos que indica que no se fue a realizar mantenimiento menciona Quetzaltenango, y en este Departamento, sí se realizó por parte de los técnicos: Alberto Vinicio Fernández Güinac, Germán Raúl Velasco Solares y Hugo Orlando Briones Díaz, la visita técnica y se realizó mantenimiento a los equipos de cómputo del 14 al 18 de septiembre de 2020 (Se adjunta Oficio del Informe de la Comisión).
4. Como se menciona en el numeral 1, debido a la Pandemia COVID-19, a la tardía fecha en que se inició a salir de comisiones y debido a que en el mes de octubre del año 2020, se recibió la instrucción por parte del Despacho Superior, que se brindara todo el soporte técnico en atender los requerimientos del Programa Social Bono Familia Casos Especiales 10%, se cancelaron las comisiones programadas de mantenimiento a los equipos de cómputo, por lo que solamente se pudieron visitar los departamentos y sede municipales de: El Progreso, Sololá, Jutiapa, Quetzaltenango, Totonicapán, Chiquimula, Escuintla, Suchitepéquez, Retalhuleu y Huehuetenango.
5. Respecto a la falta de actualización del antivirus, se informa que el personal técnico instala adecuadamente el software del antivirus, pero por carecer la mayoría de sedes del importante servicio de Internet, no se pueden dejar los equipos actualizados no solo del antivirus sino de cualquier otro programa. Pero la gestión de contar con servicio de Internet en cada una de las sedes, es obligación y responsabilidad de cada delegado o coordinador de la Sede Departamental o Municipal de la Dirección de Coordinación y Organización del Ministerio de Desarrollo Social.
6. Conforme a la encuesta de satisfacción, se solicita se traslade copia de las mismas para ver los puntos de falencia. De igual forma se trabaja con el personal técnico en la mejora continua para brindar un mejor servicio en el soporte técnico.
7. Respecto a las recomendaciones, se informa lo siguiente:
 - Desde el mes de febrero se presentó la programación y planificación de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos de Cómputo en las Sedes Departamentales y Municipales, para el primer cuatrimestre del presente año y se inició con realizar las visitas técnicas en los Departamentos que no fueron visitados el año 2020.
 - Durante el año 2020, fueron solicitas varios requerimientos de compra tanto de insumos, repuestos, herramientas y equipos, pero no fue posible con ninguna de las dos Unidad Ejecutoras (201 y 202). En el mes de marzo el año en curso, se estarán trasladando las solicitudes de compra de insumos, repuestos, herramientas y equipos a cada una de las Unidad Ejecutoras (201 y 202), esperando sean satisfactoriamente atendidas las mismas.

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

Página 2 de 3

www.mides.gob.gt

Seguinos en



www.facebook.com/mides.gt



Anexo 7c



B. No hay soporte y actualización del Software de la mesa de ayuda

Respuesta:

- 1. En efecto desde el año 2019, no se cuenta con actualización ni soporte técnico para el Software de Helpdesk plus. Esta es una herramienta de software indispensable y de vital importancia para el registro, control, seguimiento y atención de los requerimientos de soporte técnico de los distintos usuarios del Ministerio de Desarrollo Social. En el año 2020, se realizaron dos solicitudes de compra una en cada Unidad Ejecutora (201 y 202), pero no fue atendido ninguno de los requerimientos.

Conforme a las demás recomendaciones se hace de su conocimiento que, se dará atención y seguimiento a cada una de ellas; y se realizaran las gestiones correspondientes para la solicitud de compra de servicios, insumos, repuestos, herramientas y equipos en espera que sean atendidas satisfactoriamente.

Sin otro particular,

Atentamente,


 Lic. Carlos Enrique Ticuna Pineda
 SUBDIRECTOR DE SOPORTE TÉCNICO
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Vo.Bo.


 Eddy Ace Guzmán Orozco
 DIRECTOR DE INFORMATICA, C.A.
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



c.c. Archivo

5ta. avenida 8-78 zona 9, Guatemala, edificio Plaza Lauderdale
Teléfono: (502) 2300-5400

Página 3 de 3

www.mides.gob.gt

Seguinos en      

