

**INFORME-SIT-UDAI-04-2020**  
**AUDITORÍA A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**  
**TIPO DE AUDITORIA: DE GESTIÓN**  
**CUA 94317**

Guatemala, 16 de octubre de 2020.

Licenciado

**José Fernando Monterrosa Menzel**  
Superintendente de Telecomunicaciones  
Superintendencia de Telecomunicaciones  
Presente

Licenciado Monterrosa Menzel:



Se realizó auditoría de gestión a la Unidad de Informática, con el objeto de emitir opinión sobre la razonabilidad de la administración de los recursos informáticos, en lo referente a la planificación y organización de las tecnologías de la información, infraestructura y seguridad informática, así como la integridad y confiabilidad de la información, de lo cual informo a continuación:

**1- ANTECEDENTES:**

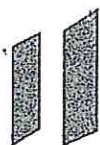
La auditoría de la Unidad de Informática fue prevista en el Plan Anual de Auditoría del año 2020, el cual fue aprobado por el Superintendente de Telecomunicaciones, a través de Resolución SITD-DSI-009-2020 del 10 de enero 2020.

**2- OBJETIVOS:**

Los objetivos de la auditoría fueron los siguientes:

**General:**

Practicar auditoría de Sistemas Informáticos para verificar el cumplimiento a políticas, normas, manuales y procedimientos, verificar la planificación y organización, así como la infraestructura de tecnologías de la información, la seguridad, integridad y confiabilidad de la información y que los recursos de tecnologías de la información permitan alcanzar los objetivos organizacionales de la entidad.



Específicos:

- Verificar la existencia de normativa, políticas y procedimientos, aplicables a la Unidad de Informática y evaluar su cumplimiento y aplicación.
- Revisar la conformación y organización de la Unidad Informática.
- Evaluar la infraestructura de las tecnologías de la información.
- Evaluar las especificaciones técnicas de las inversiones en tecnologías de la información, realizadas durante el período de auditoría.

### 3- ALCANCE:

- La evaluación comprendió el período del 01 de julio 2019 al 31 de julio 2020.
- El examen comprendió la evaluación de aspectos relacionados con el cumplimiento de regulaciones legales, políticas, manuales y procedimientos a las que está sujeta la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la planificación y organización de tecnologías de la información, procesos soportados por los sistemas vigentes administrados por la Unidad de Informática.

### 4- RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN EXAMINADA

#### 4.1 Proyecto "Transformación Digital" que no cuenta con el soporte de servidores

Se estableció que la Unidad de Informática está desarrollando el proyecto denominado "Transformación Digital", el cual considera como plan piloto la inversión en el Registro de Comercializadores, dentro del proceso de digitalización de procesos en la institución.

El proyecto en mención consta de 2 áreas, la primera el software, que incluye aplicaciones para "licenciamiento de firma electrónica" y "licenciamiento perpetuo de constancias de inscripción de comercializadores", y la segunda, servicio de servidor en la nube, por el cual se optó en lugar del servidor tradicional. El servicio de servidor en la nube es necesario para dos aspectos, el primero, el manejo de los mails relacionados con el robo de celulares, asimismo se necesita dicho servicio para el sistema de pagos en línea. El valor aproximado de ambos servicios es de Q. 103,000.00.





De acuerdo a verificación en el sistema Guatecompras se pudo establecer que la adquisición de software se encuentra en un proceso avanzado según NOG números 13104227 y 13085344; sin embargo, a la fecha no existe ningún avance en la adquisición del servicio de servidor en la nube debido a falta de disponibilidad presupuestaria. Lo anterior implica que cuando se cuente con las aplicaciones no exista la plataforma para correr los diferentes programas que implica el proceso de digitalización, lo cual puede ser objeto de reparos por parte del ente fiscalizador.

#### **4.2 El cuarto de servidores no cuenta con la seguridad mínima de tecnologías de la información**

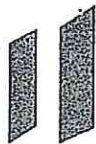
##### **4.2.1 El aire acondicionado del cuarto de servidores no es funcional**

Al efectuar revisión del cuarto de servidores se estableció que únicamente están funcionando 2 aparatos de aire acondicionado que se encuentran en mal estado y uno que no funciona. Lo anterior se agrava ya que las especificaciones técnicas del equipo son para una vivienda y no para el área de informática de una institución.

4.2.2 Los dos -2- extintores para incendio no han tenido mantenimiento desde que la última carga venció el 21/09/2018, debido a que no se destinan recursos para este fin.

En el informe de la "Auditoría de Sistemas Informáticos" de la Contraloría General de Cuentas del año 2017, dicha entidad señaló como hallazgo la falta de seguridad mínima en la Unidad de Informática de la SIT, habiendo enfatizado en que el cableado no estaba ordenado ni etiquetado, el aire acondicionado presentaba deficiencias incluyendo una gotera y los extintores carecían de mantenimiento. Las deficiencias señaladas no se han corregido y se corre el riesgo que el ente supervisor emita un hallazgo al Encargado de Informática y a las autoridades de la institución por reincidencia.





## 5- NOTAS A LA INFORMACIÓN EXAMINADA:

Con base a la auditoría realizada a la Unidad de Informática al período comprendido del 1 de octubre 2019 al 31 de julio 2020, la cual incluyó verificación de la gestión de los procesos de tecnologías de la información, para establecer la razonabilidad y eficiencia de la gestión de dicha unidad, se puede concluir que no existen aspectos que deban categorizar como hallazgos; sin embargo, se establecieron situaciones y hechos que se consideran deficiencias y debilidades que deben ser superadas para la buena gestión de la unidad.

Las deficiencias observadas en el desarrollo de la auditoría se detallan en el apartado denominado "*Resultados de la Información Examinada*" y para el efecto se trasladan las recomendaciones del caso, las cuales deben ser atendidas para el cumplimiento de la normativa de tecnologías de la información y mejora de la gestión.

## 6- COMENTARIOS SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

Al verificar el cumplimiento de las recomendaciones de la Contraloría General de Cuentas, de la Auditoría Interna del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, así como de la Auditoría Interna de esta Superintendencia del año 2019 y de años anteriores, y se estableció que las recomendaciones del numeral 4.2 "*El cuarto de servidores no cuenta con la seguridad mínima de tecnologías de la información*" no han sido atendidas por la institución, por lo cual es urgente tomar las medidas necesarias para solventar dicha problemática.

## 7- RECOMENDACIONES GENERALES

7.1 Se sugiere que el Superintendente de Telecomunicaciones instruya al Gerente Administrativo Financiero para que realicen todas las acciones de tipo presupuestario y financiero ante el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda para que se pueda avanzar en los eventos de contratación del "servicio de servidor en la nube" del proyecto denominado "Transformación digital" ya que se corre el riesgo de que el proceso de digitalización en la SIT fracase por la falta de una plataforma informática, la cual inicialmente se necesita para las aplicaciones de los e-mails de robo de celulares y para el sistema de pago en línea del Registro de Comercializadores.



Lo anterior para atender lo indicado en el numeral 4.1 del apartado "*Resultados de la Información Examinada*".

7.2 Se sugiere que el Superintendente de Telecomunicaciones instruya al Gerente Administrativo Financiero para que se realicen las modificaciones presupuestarias necesarias para adquirir e instalar el equipo de aire acondicionado que cumpla las especificaciones técnicas que requiere el cuarto de servidores de la institución y se de mantenimiento a los extintores para cumplir con los estándares de seguridad que requieren los equipos de tecnologías de la información. Lo anterior para atender lo indicado en el numeral 4.2 del apartado "*Resultados de la Información Examinada*".

Atentamente,

  
Lic. Elfego Amán López Ramírez  
Auditor Interno  
Superintendencia de Telecomunicaciones

Lic. Elfego Amán López Ramírez  
Auditor Interno

c.c. Archivo