



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

DAI-AI-1040-2016

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS

INFORME GENERAL

EXAMEN ESPECIAL A LA ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DE LAS PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS EN LOS CENTROS DE CÓMPUTO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, ACTUAL DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.

TIPO DE EXAMEN :

EE

PERIODO DESDE : 2012/01/01

HASTA : 2015/12/31

“A LA ASISTENCIA TECNICA Y MANTENIMIENTO DE LAS PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS EN LOS CENTROS DE CÓMPUTO DE LA DIRECCION DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, ACTUAL DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS, UBICADO/A EN EL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de julio de 2015

AUDITORÍA INTERNA DEL IESS

Quito – Ecuador

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art.	Artículo
AI	Auditoría Interna
AIX	(Advanced Interactive eXecutive), es un sistema operativo UNIX System V propiedad de IBM.
BTU	Por sus siglas en inglés, significa (<i>British Thermal Unit</i>), BTu, es una unidad de energía.
Cía.	Compañía
CD	Consejo Directivo
DATI	Dirección de Auditorías de Tecnología de la Información
DDI	Dirección de Desarrollo Institucional
DNTI	Dirección Nacional de Tecnología de la Información
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
IPS	Sistema de Protección de Intrusos. Es un dispositivo de seguridad de red que monitoriza el tráfico de red y/o las actividades de un sistema, en busca de actividad maliciosa
IVA	Impuesto al Valor agregado
KVA	Kilovoltioamperio (potencia)
Ltda.	Limitada
LOSNCP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
LOG	Procedimiento por el que un sistema operativo o aplicación graba eventos mientras ocurren y los guarda para un examen posterior.
NCI	Norma de Control Interno
PAC	Plan Anual de Contratación

Protocolo	Un protocolo de red designa el conjunto de reglas que rigen el intercambio de información a través de una red de computadoras.
SICAF	Sistema Contingente de Activos Fijos
Servidor	Es un ordenador o máquina informática que está al "servicio" de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, todo tipo de información.
Seguridad Perimetral	Es el establecimiento de un perímetro de seguridad que proteja y aisle la red local interna y la red local de servicios de las entradas externas
Switch	Es un dispositivo de propósito especial diseñado para resolver problemas de rendimiento en la red, debido a anchos de banda pequeños y embotellamientos.
SSH	SSH (Secure SHell, en español: intérprete de órdenes seguro) es el nombre de un protocolo y del programa que lo implementa, y sirve para acceder a máquinas remotas a través de una red.
Telnet	Telnet (Telecommunication Network) es el nombre de un protocolo de red que nos permite viajar a otra máquina para manejarla remotamente como si estuviéramos sentados delante de ella. También es el nombre del programa informático que implementa el cliente
RGLOSNC	Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
Router	Un router es un dispositivo de red que permite el enrutamiento de paquetes entre redes independientes. Este enrutamiento se realiza de acuerdo a un conjunto de reglas que forman la tabla de enrutamiento
UPS	<p>El UPS es una sigla que inglés significa "Uninterruptible Power Supply" y el significado en español es "Sistema de Alimentación ininterrumpida (SAI)".</p> <p>Es una fuente de energía eléctrica que suministra o abastece al computador, está contiene una batería que seguirá emergiendo electricidad en el caso que haya un corte de luz o un problema eléctrico en la infraestructura.</p>
Z10	Línea de Mainframe IBM

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carta de presentación	1
CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
• Motivo del examen	2
• Objetivos del examen	2
• Alcance del examen	2
• Limitación al Alcance	4
• Base legal	4
• Estructura Orgánica	5
• Objetivo de la entidad	5
• Monto de recursos examinados	6
• Servidores relacionados	6
CAPÍTULO II RESULTADOS DEL EXAMEN	
• Seguimiento de recomendaciones	7
• No se mantuvo actualizado el inventario y expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo	7
• No se conformó el historial de los trabajos efectuados sobre la plataforma e infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo	17
• No se formalizaron ni justificaron los cambios realizados a la calendarización para la ejecución de trabajos de mantenimiento y soporte técnico	28
• Se suscribieron actas de entrega recepción sin observar lo	34

dispuesto en los contratos de mantenimiento

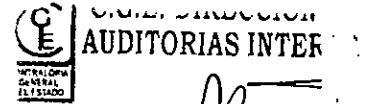
- No se informaron cambios en las condiciones operativas de la plataforma e infraestructura tecnológica bajo contrato de mantenimiento 38
- No se renovaron garantías de fiel cumplimiento 48

Anexo 1

- Nómina de Servidores relacionados



Ref. Informe aprobado el



PROBADO POR:

FECHA:

[Handwritten signature]
28/04/2016

Quito, D.M.

Señores
Presidente y Miembros del Consejo Directivo
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Presente

De mi consideración:

La Contraloría General del Estado en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, por intermedio de la Unidad de Auditoría Interna del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, efectuó el examen especial a la asistencia técnica y mantenimiento de las plataformas e infraestructuras tecnológicas en los Centros de Cómputo de la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información en el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS, ubicado/a en el cantón Quito, provincia de Pichincha, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2015.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

[Handwritten mark]

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad,

[Handwritten signature]
Econ. María-Cristina Orbe Cajiao
AUDITOR INTERNO DEL IESS

CAPITULO I

INFORMACION INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial en la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información, se realizó con cargo al Plan Operativo de Control del 2016; y, de conformidad a la Orden de Trabajo 0003-IESS-AI-2016 de 19 de enero de 2016, suscrita por la Auditora Interna del IESS.

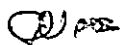
Objetivos del examen

- Verificar la aplicación de la asistencia técnica y procedimientos de mantenimiento de las plataformas e infraestructura tecnológica.
- Evaluar el cumplimiento de los servicios de mantenimiento y asistencia adquiridos con terceros, para la ejecución de operaciones de mantenimiento preventivo, detectivo o correctivo de las plataformas e infraestructura tecnológica del IESS.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativa vigente aplicables a los procesos de asistencia técnica y mantenimiento de las plataformas e infraestructura tecnológica.

Alcance del examen

El examen especial comprendió la asistencia técnica y mantenimiento de las plataformas e infraestructuras tecnológicas en los Centros de Cómputo, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2015.

Se analizó la identificación de la organización, planes operativos anuales, proyectos y programas de asistencia técnica y mantenimiento interno y/o contratado de las plataformas e infraestructuras tecnológicas en los Centros del Cómputo que mantiene en Quito y Guayaquil, así como la verificación de las operaciones ejecutadas y confirmación de cronogramas de actividades.



No se analizaron las fases preparatoria, precontractual, liquidación de los contratos de mantenimiento analizados durante la ejecución de este examen.

La Dirección de Auditoría de Tecnología de la información de la Contraloría General del Estado, efectuó el examen especial *“a los procesos de seguridad en los servidores de correo, bases de datos y sistema operativo de la plataforma del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”*, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2014, informe que fue aprobado el 25 de agosto de 2015; en este documento consta el comentario con el título: *“No existen procedimientos para el mantenimiento y control de infraestructura tecnológica”*, observación que se enmarcó en el mantenimiento y actualización de los procesos de seguridad sobre las plataformas tecnológicas; cuyo ámbito de acción y período analizado, se consideraron para la planificación y desarrollo del presente examen.

El examen especial *“a los sistemas de información para la administración y control de los bienes de larga duración del IESS”*, por el período comprendido entre el 1 de julio de 2010 y el 30 de junio de 2014, efectuado por la auditoría interna del IESS, fue aprobado por la Contraloría General del Estado el 18 de marzo de 2015; dentro del comentario *“Aplicativo informático puesto en producción sin considerar aspectos funcionales y técnicos”* llegó a la conclusión que el Sistema Contingente de Activos Fijos (SICAF) *“... no es una solución informática efectiva, eficiente y segura; y, que no responde a los requerimientos institucionales...”*

Con oficio 024-IESS.001-DATI-2016 de 1 de febrero de 2016, la Contraloría General del Estado, hizo conocer que dentro del examen especial que está ejecutando *“a los procesos de contratación, ejecución, entrega recepción y utilización de los bienes y servicios de los contratos suscritos en el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, ubicado/a en el cantón Quito, provincia de Pichincha”*, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 y 31 de diciembre de 2013, consideró para análisis el proceso de contratación con código PE-DDI-IESS-001 cuyo objeto fue el *“MANTENIMIENTO SOPORTE Y ACTUALIZACION DE LICENCIAMIENTO DEL EQUIPO IBM Y SYSTEM Z SERIES”*, por lo fue parte de la presente acción de control.



Limitación al Alcance

El Sistema Contingente de Activos Fijos SICAF utilizado en la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información, fue analizado en el examen especial *"a los sistemas de información para la administración y control de los bienes de larga duración del IESS"*, por el período comprendido entre el 1 de julio de 2010 y el 30 de junio de 2014, efectuado por la Dirección de Auditoría Interna del IESS, según consta en el informe DAI-AI-0054-2015, aprobado por la Contraloría General del Estado con oficio 06237 DAI de 18 de marzo de 2015 y fue difundido para su aplicación el 24 de marzo de 2015; en el que se estableció que: *"... el SICAF no es una solución informática efectiva, eficiente y segura; y, que no responda a los requerimientos institucionales..."*, sistema que mantuvo las condiciones de operación observadas en dicho examen durante nuestro periodo de análisis.

Base legal

Con Decreto Supremo 9, de 23 de junio de 1970, publicado en el Registro Oficial 6, de 29 de junio de 1970, se suprimió el Instituto Nacional de Previsión; y, con Decreto 40, de 2 de julio de 1970, se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que continúa vigente con la Ley de Seguridad Social publicada en Suplemento de Registro Oficial 465, de 30 de noviembre de 2001.

El artículo 16 de la Ley de Seguridad Social estableció la naturaleza jurídica del IESS como una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

La Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en su artículo 370 establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una entidad autónoma regulada por la Ley, que será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados.

Entre el 13 de octubre de 2003 y el 7 de agosto de 2013, las direcciones especializadas para el desarrollo de sus actividades contaron con el apoyo de dependencias responsables en los ámbitos de Reclamación Administrativa, de Nivel Técnico Auxiliar, de Control, de Asistencia Técnica Administrativa, en esta última



dependencia, se ubicó a la Dirección de Desarrollo Institucional (DDI), la que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 85 la Resolución CD 021, estableció sus competencias en la administración del sistema informático de la Institución y para su operatividad contó bajo su mando a la Subdirección de Servicios Informáticos.

Estructura Orgánica

El Consejo Directivo del IESS, con Resolución CD 021 de 13 de octubre de 2003, aprobó la estructura orgánica funcional del IESS, en la que se incluyó cinco Unidades de Negocio especializadas, Dirección General, Riesgos de Trabajo, Salud, Seguro Social Campesino y Prestaciones; resolución que estuvo vigente hasta el 7 de agosto de 2013.

El Consejo Directivo del IESS, con Resolución CD 457 de 8 de agosto de 2013, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial 45 de 30 de agosto de 2013, estableció la nueva estructura organizacional para la Institución, en la que dividió a las dependencias del IESS en áreas que desarrollan procesos operativos y de apoyo administrativos; y, cambió los nombres a varias dependencias, así por ejemplo a la Dirección de Desarrollo Institucional (DDI), la denominó Dirección Nacional de Tecnología de la Información (DNTI), y la ubicó en la estructura organizacional dentro de los Procesos de Apoyo y que junto a las Direcciones Nacionales de Planificación y de Procesos son dependientes de la Coordinación General de Gestión Estratégica, la que responde de manera directa a la Dirección General, según se describe:

- Nivel Directivo:** 1. Consejo Directivo
- Nivel Ejecutivo:** 2. Dirección General
- Nivel de Apoyo:** 2.4 Coordinación General de Gestión Estratégica
 - 2.4.1 Dirección Nacional de Planificación
 - 2.4.2 Dirección Nacional de Procesos
 - 2.4.3 Dirección Nacional de Tecnología de la Información

Objetivos Estratégicos IESS

El Consejo Directivo con Resolución CD.474 de 10 de diciembre de 2014, aprobó el Plan Estratégico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el período 2014-2017, en el que constan los objetivos estratégicos de la Institución, en los siguientes términos:

CDI

- Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios Institucionales a nivel nacional.
- Incrementar el acceso al aseguramiento universal obligatorio de la población urbana, rural y en el exterior.
- Incrementar la eficiencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del IESS
- Mantener el equilibrio financiero actuarial.
- Incrementar los ingresos financieros del IESS.
- Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros y fondos de prestaciones

Monto de recursos examinados

Los contratos de servicios prestados para asistencia técnica y mantenimiento de las plataformas institucionales realizados por terceros y analizados, suman 892 380,35 USD, según se detalla:

Contrato	Objeto del Proceso	Fecha Suscripción	Valor del Contrato USD
012-SBSG-2012	Mantenimiento preventivo correctivo y soporte plataforma Power y almacenamiento DS 4700	2012-03-09	308 935,00
030-SBSG-2012	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico plataforma SUN DDI	2012-05-21	1184 30,60
049-SBSG-2012	Soporte técnico local de base de datos Oracle	2012-10-02	29 999,00
065-SBSG-2012	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido cisco 6500	2012-11-15	72 704,08
046-SBSG-2012	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico plataforma hp BLADE bl460g1	2012-09-12	65 099,07
IESS-PG-2014-250-C	Mantenimiento y actualización de vacunas para los IPS centro de datos principal y alterno	2014-11-28	138 382,00
IESS-PG-2014-0013-C	Servicio de mantenimiento y soporte técnico de aires de precisión	2014-07-21	42 416,00
IESS-PG-2014-0041-C	Servicio de mantenimiento y soporte técnico del UPS EATON centro de datos	2014-07-28	99 860,60
IESS-PG-2014-0062-C	Servicio de mantenimiento y soporte técnico del grupo electrógeno	2014-07-28	16 554,00
TOTAL USD:			892 380,35

Servidores relacionados

Consta en Anexo 1

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN


Seguimiento de recomendaciones

No se ha realizado acciones de control sobre la asistencia técnica y mantenimiento de las plataformas e infraestructuras tecnológicas en los Centros de Cómputo de la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información, por parte de la Auditoría Interna y la Contraloría General del Estado.

No se mantuvo actualizado el inventario y expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo

La Dirección de Desarrollo Institucional (DDI), actual Dirección Nacional de Tecnología de la información (DNTI), dispone de tres Centros de Cómputo ubicados en la ciudad de Quito: dos en el edificio de Riesgos del Trabajo (subsuelo y segundo piso) y uno en la Matriz del IESS; y, uno alternativo en la ciudad de Guayaquil, equipados con la infraestructura tecnológica necesaria para su operación, los que requieren de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo para su buen funcionamiento.

Respecto del inventario de equipos que conforman la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, se remitieron dos reportes: uno elaborado por el Coordinador de Infraestructura, enviado con memorando IESS-DNTI-2016-0503-M de 10 de febrero de 2016, por el Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado; y, otro obtenido del Sistema Informático Contingente de Activos Fijos (SICAF), por el Programador 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, constante en Informe-DNTI-INV-001-2016 de 1 de marzo de 2016, en estos documentos se presentaron diferencias en la denominación de los bienes, vida útil y sus características técnicas están incompletas pues no se registró datos como: unidades de expansión de procesamiento y almacenamiento, equipamiento de red para comunicaciones y seguridad perimetral, no contenían identificación ni fueron ingresados al Sistema Informático Contingente de Activos Fijos (SICAF), conforme se presenta a continuación:



- En el caso del contrato 065-SBSG-2012, suscrito el 15 de noviembre de 2012, para el mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de "Switchs de contenido" Cisco 6500, con el proveedor ANDEANTRADE S.A; de los cuatro componentes informáticos cubiertos por el contrato, uno de ellos constó en el inventario entregado por el Coordinador de Infraestructura de la DNTI y los tres restantes no estuvieron identificados en el Inventario, ni en el archivo de activos dados de baja registrados y presentados por el Programador 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, conforme se describe en el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	Descripción	Ubicación	AF	BA	IF
Cisco Catalyst 65F06	SAL13431VKT	Switch	Quito - Segundo Piso			X
Cisco 3745	JMX0745L2KH	Router	Quito - Segundo Piso			
CISCO 6506	SAL10403KD7	Switch	Guayaquil - Centro Altemo	X		
Cisco 3845	FTX0917A02F	Router	Guayaquil - Centro Altemo			

Constaron en:

AF Activos Fijos
 BA Dado de Baja
 IF Infraestructura

Fuente: Contrato y Pliegos 065-SBSG-2012; constatación física e inventarios DNTI.

- Del contrato IESS-PG-2014-0250-C, Mantenimiento y actualización de vacunas para los IPS, suscrito el 28 de noviembre de 2014, con el proveedor RADICAL CIA. LTDA; de los siete activos objeto del contrato; dos no se constaron en el listado de Inventario presentado por el Programador Informático 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, ni formaron parte de los listados entregados por el Coordinador de Infraestructura. Cabe señalar que estas unidades fueron verificadas físicamente por Auditoría, los que se detalla:

MODELO	SERIE	Descripción	AF	BA	IF
ZPHA 1	8UPP2109000337	IPS HPZero Power			
ZPHA2	8UPP2109000268	IPS HPZero Power			

Constaron en:

AF Activos Fijos
 BA Dado de Baja
 IF Infraestructura

Fuente: Contrato y Pliegos IESS-PG-2014-0250-C; constatación física e inventarios DNTI.

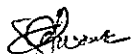
Qero

- Del contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI, suscrito el 21 de mayo de 2012 con CONWARE S.A: el equipo SUN FIRE V880 con número de serie 209V01D1, no fue registrado, ni ubicado en la constatación física efectuada el 14, 15 y 16 de marzo de 2016.
- En el inventario remitido por el Programador Informático 5, Responsable de la Unidad de Inventarios de la DNTI, no se registró los traslados y ubicación actual de los activos informáticos que mantienen las unidades responsables de la infraestructura tecnológica, tampoco se evidenció la designación de los responsables de su custodia y uso de los equipos.
- El Programador 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, no presentó informes de la realización de constataciones físicas periódicas a la infraestructura de los Centros de Cómputo que mantuvo la DDI, actual DNTI durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2015, tal es el caso de seis routers Cisco PIX Firewall verificados en el Centro de Cómputo Alterno de Guayaquil, que no se encontraban operativos, ni constaron en el listado de inventarios de activos fijos y sin iniciar el proceso de baja.
- En el contrato IESS-PG-2014-0013-C del servicio de mantenimiento y soporte técnico de aires de precisión de Centros de Datos, suscrito el 21 de julio de 2014 con PROTECOMPU, registrado en el inventario de 24 de febrero de 2016 en el Centro de Cómputo de la ciudad de Guayaquil, no se documentó su ingreso con sustento en acta entrega recepción de los equipos; por lo que se desconoce el historial del bien, éstos son:

INVENTARIO	DESCRIPCION	MARCA/MODELO	SERIE	Ubicación
117000058938	AIRE ACONDICIONADO	EMERSON LIERBERT	C09L8E0183	Centro de Cómputo Guayaquil
117000058939	AIRE ACONDICIONADO	EMERTON LIERBERT	C09L8E0182	Centro de Cómputo Guayaquil

Fuente: Contrato y Pliegos IESS-PG-2014-0013-C; inventarios activos de la DNTI.

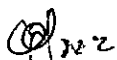
El numeral 7, del artículo 33, letras a y b) de la Resolución CD 315 del Reglamento Interno para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de 21 de abril de 2010, señala:



"... a)... El Director de Desarrollo Institucional, o su delegado en el Nivel Central, en los Seguros Especializados y en las Direcciones Provinciales, informará en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas cualquier cambio, adición o disminución de accesorios a los equipos informáticos, al Director General Directores Nacionales, Directores de los Seguros Especializados y Directores Provinciales, con copia a la Unidad de Activos Fijos o quien haga sus veces, quien deberá actualizar la hoja de vida y registro contable del bien.- b) Corresponde a la Dirección de Desarrollo Institucional o quienes hagan sus veces, independientemente del inventario que posea cada dependencia del IESS y su unidad de control de activos, mantener una lista actualizada del conjunto de equipos informáticos de la institución. El registro deberá contener las especificaciones técnicas del equipo"

El Director de Desarrollo Institucional, que actuó durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; y, los Directores Nacionales de Tecnología de la Información, encargados, con periodos de actuación entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; y, el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; no coordinaron con el Responsable de Activos Fijos Institucional, la emisión de directrices sobre los procesos relacionados con la actualización de inventarios de los equipos que conformaron la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo del IESS en las ciudades de Quito y Guayaquil, es decir: registro, documentación de soporte (actas), reemplazos, traslado y baja de activos, originando que no se mantenga actualizado el inventario ni los expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo; no se designen custodios, ni se controle los equipos; dificultando la verificación del mantenimiento histórico, contratado y ejecutado; incrementando el riesgo de pérdida, daño y deterioro de su infraestructura tecnológica y plataformas, inobservando las Normas de Control Interno: 200-07 Coordinación de acciones organizacionales; 401-03 Supervisión; 410-09 Mantenimiento y control de la Infraestructura Tecnológica; 410-04 Políticas y procedimientos; y, el artículo 33, Del Control, letras a) segundo inciso y b) del Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social emitido en Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010.

El Subdirector de Servicios Informáticos, que actuó durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013; no supervisó los procesos relacionados con la actualización de inventarios de los equipos que conformaron la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, registro, documentación de soporte (actas), reemplazos, traslado y baja de activos informáticos; lo que originó que

 2012

no se mantengan actualizados el inventario y los expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos; no se designen custodios, ni se controle los equipos; dificultando la verificación del mantenimiento histórico, contratado y ejecutado; incrementando el riesgo de su pérdida, daño y deterioro, inobservando las Normas de Control Interno: 401-03 Supervisión; 410-09 Mantenimiento y control de la Infraestructura Tecnológica; 410-04 Políticas y procedimientos; y el artículo 33.- Del Control.- letras a) segundo inciso y b) del Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social emitido en Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010.

El Programador Informático 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, durante su periodo de actuación comprendido entre el 5 de octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2015, no realizó ni mantuvo el inventario completo y actualizado de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo de la Dirección de Desarrollo Institucional, actual Dirección Nacional de Tecnología de la Información; ni registró la descripción de las características generales y particulares, la vida útil y ubicación de los equipos en el Sistema Contingente de Activos Fijos (SICAF) a su cargo, tampoco documentó: el ingreso, traslado y procesos de baja de los activos y/o componentes de la infraestructura, ni informó los reemplazos de partes o componentes de la infraestructura, no suscribió actas de entrega de recepción con los custodios de todos los equipos y tampoco efectuó constataciones físicas anuales de los activos informáticos de los Centros de Computo en las ciudades de Quito y Guayaquil, originó que no se mantenga actualizado el inventario y los expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo; no se designen custodios, ni se controle los equipos; dificultando la verificación del mantenimiento histórico, contratado y ejecutado; incrementando el riesgo de su pérdida, daño y deterioro; inobservando lo dispuesto, las Normas de Control Interno: 406-07 Custodia; 406-10 Constatación física de existencias y bienes de larga duración; 410-09 Mantenimiento y control de infraestructura tecnológica, así como el artículo 33 letras a) y b) del Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social emitido en Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010 y lo dispuesto por el Subdirector de Servicios Informáticos en comunicación 63100000-110-2012 de 5 de octubre de 2012, en la designación al Programador Informático 5 como Responsable de la Unidad de Inventarios, en la que constaron las siguientes responsabilidades:

Q. exco

"... 1. Control general y registro individual de (...) equipos de la Dirección de Desarrollo Institucional y sus Dependencias, con los datos de características generales y particulares (...)- 2. Constatación física de la existencia de los bienes en forma anual (...)- 3. La supervisión de la entrega de los bienes al custodio personal mediante actas de entrega recepción debidamente legalizadas (...)- 4. La participación en los trámites de recepción, traspaso, baja de activos de la DDI (...)- 5.- El control permanente sobre traslado interno o externo de los bienes de una Unidad a otra (...)- 6. El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas establecidas para el sistema de control y custodia física de los bienes (CD-315)... "

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se comunicaron los resultados provisionales al Director de Desarrollo Institucional, que actuó durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; a los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados en funciones desde el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; y, entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; con oficios 51000000.ATMP.036, 51000000.ATMP.037, 51000000.ATMP.035 de 23 de marzo de 2016, respectivamente; al Programador Informático 5, Responsable de Activos Fijos por el período de actuación comprendido entre el 5 de octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2015 con oficios 51000000.ATMP.039, 51000000.ATMP.040 de 23 de marzo de 2016 y al Subdirector de Servicios Informáticos con período comprendido entre 1 de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013 con oficio 51000000.ATMP.042 de 30 de marzo de 2016, sin recibir respuesta.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

El Subdirector de Servicios Informáticos, con el período de actuación comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de marzo de 2013, con comunicación 14 de abril de 2016, expuso:

"... Para poder ejercer la supervisión de los activos fijos a cargo de la ExDirección (sic) de Desarrollo Institucional y exSubdirección (sic) de Servicios Informáticos, se requería del cumplimiento de las siguientes acciones: 1) Conformar un equipo de trabajo con personal idóneo encargado del levantamiento de los activos fijos, con la información descrita en la Resolución CD.315. Lo cual se cumplió...2) Capacitar al personal respecto a la metodología a utilizar para un correcto levantamiento de la información de los activos fijos...3) Desarrollar una herramienta informática o utilizar una existente para proceder con el registro de la información mínima necesaria los activos

El

fijos, considerando información complementaria principalmente en los equipos de computación afines. Esta acción se cumplió con la adopción del sistema contingente de activos fijos (SICAF)... ”

Lo manifestado por el servidor, ratificó el comentario de auditoría, por cuanto no supervisó que los registros realizados por el Responsable de la Unidad de Inventarios en el sistema permitan el control y mantenimiento de los equipos informáticos.

El Programador Informático 5, en comunicación de 14 de abril de 2016, sobre la designación como Responsable de la Unidad de Inventarios, indicó:

“... El 5 de octubre de 2012, mediante oficio N° 63100000-110-2012 el Subdirector de Servicios Informáticos de aquella época, me dispone a partir del 8 de octubre de 2012, que pasa (sic) a integrar la Unidad de Inventarios... por otra parte no tenía experiencia requerida para el manejo del proceso de administración de activos fijos... El 25 de octubre de 2012, a través de Acta de Entrega- Recepción el señor (...) entrega los bienes ubicados en las bodegas del tercer piso de la matriz y el subsuelo del edificio de Riesgos del Trabajo... Conforme consta en el Acta mencionada (...) no constan descritos los equipos instalados en los Centros de Datos de la Matriz, DDI-Quito o el Alterno Guayaquil... Cuando se me designo como apoyo de la gestión de la Unidad de Inventario de la Subdirección de Servicios Informáticos, en ese entonces ni (...) informaron que dicha unidad también estaba a cargo del Centro de Datos Alterno de Guayaquil, conforme se desprende el oficio N° 631000000-110-2012 (...) De igual manera, cuando la Subdirección pasó a formar parte de la DNTI, en el 2013, tampoco se me informó que debía responsabilizarse de los bienes del indicado centro...”

Lo indicado, por el Responsable de la Unidad de Inventarios, no modificó el comentario de auditoría, por cuanto las inquietudes acerca de su ámbito de acción no fueron comunicadas a la Subdirección de Servicios Informáticos.

En la misma comunicación hizo referencia a la coordinación sobre las actividades de mantenimiento, traslado, cambio, reposición, actas de baja de los inventarios y señaló:

“... Es necesario hacer notar que, desde que asumí las actividades de inventarios, ningún servidor o servidora en su calidad de Administrador de Contrato, puso en mi conocimiento contrato, actas de entrega recepción de ningún tipo de los instalados en los Centros de Datos, a fin de ingresarlos en el sistema y actualizar los inventarios de la DDI actual DNTI; tampoco me hicieron conocer los mantenimientos realizados en virtud de los instrumentos contractuales celebrados.- El 5 de diciembre de 2012, se celebró el Acta de entrega-recepción entre el Ing.(...) del Área de Infraestructura y el señor (...), del Área de Inventarios, con lo que se demuestra lo siguiente: El equipo SUNFIRE V880 con serie 209V01D1, con nota manuscrita del señor (...) registra la serie 3316V024B con código 3187, evidenciando que a esa fecha ya

El servidor

se había realizado el cambio del equipo, no siendo de mi responsabilidad la formalidad de las actas de salida del equipo antiguo e ingreso del nuevo equipo..."

Lo expuesto, ratificó el criterio de auditoría y la falta de directrices para el desarrollo de las tareas designadas; así también evidenció la falta de registros y generación de documentación oportuna que evidencien los procesos desarrollados, lo que dificultó conocer las actividades de mantenimiento ejecutadas sobre los activos informáticos objeto de los contratos suscritos. Por otro lado, acerca de la afirmación de que *"... El equipo SUNFIRE V880 con serie 209V01D1, con nota manuscrita del señor (...) registra la serie 3316V024B (sic) con código 3187, evidenciando que a esa fecha ya se había realizado el cambio del equipo (...) las actas de salida del equipo antiguo e ingreso del nuevo equipo..."*, determinó la falta de identificación del bien, así como ausencia de verificaciones posteriores permitiéndose de esta forma mantener inconsistencias y/o errores de registro que no fueron superadas, pues según, la afirmación del servidor, el bien motivo de mantenimiento habría sido sustituido por otro, del que tampoco existieron registros en el Sistema Contingente de Activos Fijos, ni documentación de su ingreso.

El Director Nacional de Tecnología de la Información, con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; en memorando IESS-DNTI-2016-1452-M de 15 de abril de 2016, señaló:

"... Con el propósito de cumplir con las funciones y responsabilidad constantes en el Reglamento Orgánico Funcional del IESS (Resolución N°457), entre otras: "h) Administrar el inventario de recursos de tecnología de información del Instituto;" en el mes de junio de 2015, conocí de las disposiciones contenidas en los memorandos N° IESS-DG-2014-1219-M de 28 de julio de 2014 y N° IESS-CGGE-2015-0111-M de 7 de abril de 2015, para las unidades administrativas y médicas a nivel nacional, remitan el levantamiento de hardware, software y licencias para consolidar el inventario de recursos tecnológicos del IESS.- En el mes de junio de 2015, por falta de atención de los requerimientos señalados(...) y con la finalidad de evaluar y determinar el potencial tecnológico propio del IESS, dispuse de manera verbal vía video conferencia a los Subdirectores Provinciales de Apoyo a la Gestión Estratégica y a los informáticos de cada jurisdicción, la implantación de un formulario web con definiciones básicas para el registro de activos informáticos.- En noviembre de 2015, dispuse de manera verbal, que se presenten los inventarios de cada área de la DNTI (...).- El 28 de diciembre de 2015, a través de memorando N°IESS-DNTI-2015-2435-M solicite a la Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, envié formalmente el proceso levantado con la Dirección Nacional de Procesos, la necesidad, el alcance y el requerimiento funcional explicitó para la implementación de la solución informática para la

 CAMPERO

administración y el control de bienes de larga duración del IESS...Con fecha 13 de enero de 2016 se realiza el requerimiento funcional para el diseño del formulario auxiliar para la administración del inventario tecnológico que la DNTI debe consolidar a nivel nacional.- Mediante memorando IESS-DNTI-2016-1245-M de 29 de marzo de 2016, dirigido a los integrantes del Proceso de Inventarios, se emite y se formaliza sus responsabilidades como tales(...) así mismo se dispone: Mantener un registros; Conservar un historial; Actualizar las actas de entrega... adicionalmente se dispone el plan para que su equipo de trabajo realice la constatación física de los activos tecnológicos que administra la DNTI..."

Lo indicado por el Director Nacional de Tecnología de la Información encargado, ratificó el comentario de auditoría; por cuanto la falta de formalidad de las directrices emitidas, no permitió la constancia de estas aseveraciones, ni que las acciones correctivas con respecto de la actualización del inventario tecnológico y sustento documental, en especial el correspondiente a las plataformas e infraestructura tecnológicas de los Centros de Cómputo, sean evaluadas y aplicadas como resultado de procedimientos establecidos y aceptados durante el periodo analizado.

Conclusiones

- El Director de Desarrollo Institucional, con el periodo de actuación comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; y, los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados con periodos de actuación entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; no coordinaron con el Responsable Activos Fijos Institucional, la emisión de directrices sobre los procesos relacionados con la actualización de inventarios de los equipos que conformaron la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo del IESS en las ciudades de Quito y Guayaquil, registro, documentación de soporte (actas), reemplazos, traslado y baja de activos.
- El Subdirector de Servicios Informáticos; no supervisó los procesos relacionados con la actualización de inventarios de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, registro, documentación de soporte (actas), reemplazos, traslado y baja de activos.
- El Programador Informático 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, no realizó ni mantuvo el inventario completo y actualizado de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo de la DDI actual DNTI; ni registró la descripción de las



características generales y particulares, la vida útil y ubicación de los equipos en el Sistema Contingente de Activos Fijos (SICAF) a su cargo, tampoco documentó: el ingreso, traslado y procesos de baja de los activos y/o componentes de la infraestructura, ni informó los reemplazos de partes o componentes de la infraestructura, no suscribió actas de entrega de recepción con los custodios de todos los equipos, ni efectuó constataciones físicas anuales de los activos informáticos de los Centros de Computo en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Los hechos descritos originaron que no se mantenga actualizado el inventario y los expedientes documentales de los activos y/o componentes informáticos de la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo; no se designen custodios, ni se controle los equipos; dificultando la verificación del mantenimiento histórico, contratado y ejecutado; incrementando el riesgo de pérdida, daño y deterioro de la infraestructura tecnológica y plataformas de los Centros de Cómputo Institucionales

Hecho Subsecuente

El Programador Informático 5, Responsable de la Unidad de Inventarios, en su periodo de actuación comprendido entre el 5 de octubre de 2012 y el 31 de diciembre de 2015, en comunicación de 14 de abril de 2016, indicó que los equipos cubiertos en el contrato 065-SBSG-2012, Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de "Switchs de contenido" Cisco 6500, suscrito el 15 de noviembre de 2012, con el proveedor ANDEANTRADE S.A; fueron registrados en el inventario, conforme, expresó:

"... El Switch Cisco serie SAL13431VKT modelo Catalyst 65F06; el Router Cisco serie FTX0917A02F modelo 3845 con fecha 8 de abril de 2016 fueron ingresados en el sistema de Activos Fijos SICAF con códigos 59199 y 59202, acompaño actas entrega como respaldo.- El Switch serie SAL10403KD7 modelo cisco 6506, se encuentra inventariado con fecha 8 de abril de 2016 en el Data centro Alterno Guayaquil.- Los dos(2) componentes (...) IPS HPZero Power modelo ZPHA1 serie 8UPP2109000337, IPS HPZero Power modelo ZPHA2 serie 8UPP2109000268, con 08 de abril de 2016 fueron ingresados al sistema contingente SICAF de la DNTI con códigos 59200 y 59201.- "

Q. [Firma]

Recomendaciones


Al Director Nacional de Tecnología de la Información

1. Coordinará con la Directora Nacional de Adquisiciones, Bienes y Servicios, la emisión de lineamientos para registrar y documentar las actividades de ingreso, reemplazo, traslado de activos del área informática, considerando la descripción particular e identificación de estos bienes; designación de responsables y custodios, procedimientos para la constatación física periódica de equipos y bajas de los activos informáticos que forman parte del inventario de las plataformas e infraestructura tecnológica de la DNTI y en general del IESS, su estado de funcionamiento, es decir, las condiciones de operatividad, vida útil, ubicación, entre otros aspectos.
2. Establecerá los procedimientos y responsabilidades de los servidores en los ámbitos operativos de la dirección a su cargo para el registro y documentación de: ingreso, reemplazo, traslado de activos del área informática, considerando la descripción particular e identificación de estos bienes; designación de responsables y custodios, la constatación física anual de equipos y bajas de los activos informáticos que forman parte del inventario de las plataformas e infraestructura tecnológica de la DNTI.

No se conformó el historial de los trabajos efectuados sobre la plataforma e infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo

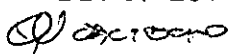
En la DDI, actual DNTI, no se conformó el historial de los trabajos efectuados en los equipos que contengan los documentos de sustento antes, durante y a la finalización de la ejecución de las acciones de mantenimiento y asistencia técnica realizada en los Centros de Computó principales y alterno, ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil, donde se identificaron los siguientes hechos:

- Los informes técnicos resultantes de las actividades de mantenimiento contratado, no mostraron el cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas en los pliegos y el contrato, así por ejemplo en el contrato 012-SBSG-12, Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma Power y Almacenamiento DS 4700

 *[Handwritten signature]*

suscrito el 9 de marzo de 2012 con el proveedor IBM del Ecuador; en los pliegos se requirió la presentación de "REPORTES DE SOPORTE TÉCNICO" que debían contener la siguiente información: fecha y hora de mantenimiento, duración, trabajos realizados, recomendaciones de ser necesarias, contenido adicional que considere relevante, resumen de horas contenidas de hardware y software; sin embargo, en los informes presentados por el proveedor no constaron estos datos.

- En los expedientes de los activos informáticos y/o componentes de la infraestructura tecnológica no se encontraron las hojas de atención y/o servicio de actividades ejecutadas en sitio del mantenimiento y soporte realizado por las contratistas, según se detalla:
 - Del contrato 012-SBSG-12 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma Power y Almacenamiento DS 4700 suscrito el 9 de marzo de 2012 con el proveedor IBM del Ecuador, para las localidades de Quito y Guayaquil, se presentó los informes de mantenimiento, sin adjuntar las hojas de servicios recibidos.
 - En el contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido Cisco 6500, suscrito el 15 de noviembre de 2012, con la empresa ANDEANTRADE S.A, no se encontraron los reportes de atención (hojas de servicio) de las visitas de Mantenimiento Mensual, realizadas en sitio y que correspondían al análisis de logs de los equipos de esta plataforma.
 - En el contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI suscrito el 21 de mayo de 2012 con CONWARE S.A; se presentaron registros de atención (hojas de servicio); registros de visitas en fechas diferentes, sin que en ninguno de estos casos consten detalladas los trabajos realizados; así como tampoco se encontraron los registros de atenciones (hojas de servicio) que sustenten los siguientes informes presentados por el administrador del contrato: PMAT-2012-371; PMAT-2012-588; PMAT-2013-32; PMAT-2013-62; DDI-OP-182-2013; DDI-OP-191-2013; DDI-OP-261-2013.



- Del contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito el 12 de septiembre de 2012 con MAINT CIA.LTDA, no se presentaron las hojas de servicio que sustenten el informe del administrador DNTI-PROD-514 de 9 de diciembre de 2013, correspondientes a los días 25 y 28 de noviembre de 2013, y que tiene relación al traslado de los equipos descritos en el contrato desde el Centro de Cómputo Principal en Quito hacia el Centro de Cómputo Alterno en la ciudad de Guayaquil; tampoco constó en el expediente el informe de atención de la empresa contratista, que sustentó el oficio PMAT-2013-30 de 22 de enero de 2013, del Administrador del contrato, ni se ubicó en el reporte técnico de la empresa, los números de tickets que muestren el orden y coordinación de las atenciones recibidas e informadas por el Administrador del Contrato, en oficio PMAT-2012-545 de 13 de noviembre de 2012.

Respecto, del historial de los trabajos efectuados en los equipos, la letra c) del artículo 33 de la Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010, del Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que señala:

"... La Dirección de Desarrollo Institucional o quien hagan sus veces, deberá mantener un historial de los trabajos efectuados en los equipos..."

La DDI, actual DNTI, no contó con documentación que evidencie la emisión de instrucciones, directrices, lineamientos y supervisión en la entrega de la información requerida y derivada de la ejecución de los contratos de servicios de mantenimiento preventivo-correctivo y soporte tecnológico contratados; para la conformación del historial de los trabajos de mantenimiento efectuados en la infraestructura tecnológica del IESS; por lo que la Entidad no contó con un expediente consolidado y completo que refleje y contenga los documentos de la recepción de los servicios y bienes; antes, durante y a la finalización de su ejecución.

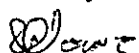
El Director de Desarrollo Institucional, que actuó durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; los Directores Nacionales de Tecnología de la Información, encargados con períodos de actuación comprendidos entre el 29 de enero de 2014 y el 31 de marzo de 2014; entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; y, entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; no emitieron

El Director

instrucciones, directrices y lineamientos, ni supervisaron los procesos de entrega de la información requerida y derivada de la ejecución de los contratos de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte tecnológico contratados, ocasionando que no se conforme el historial de los trabajos de mantenimiento efectuados en la infraestructura tecnológica del IESS que contengan documentación que sustente la recepción de los servicios de mantenimiento y asistencia técnica de las plataformas e infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, lo que incrementó el riesgo de errores en la planificación y de desconocimiento del estado de las acciones de mantenimiento de la infraestructura tecnológica; por lo que inobservaron las Normas de Control Interno: 401-03 Supervisión; 410-04 Políticas y Procedimientos; y, el artículo 33 letra c) de la Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010, que contiene el Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

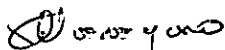
El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma Power y almacenamiento DS4700, suscrito el 9 de marzo de 2012 con la empresa IBM del Ecuador, durante el periodo comprendido entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014; no observó que los informes presentados por la empresa se encuentren conforme al formato de Reportes Técnicos establecido en las CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los Pliegos del contrato, ni entregó a la DNTI la documentación de respaldo de las actividades de mantenimiento y soporte efectuadas; ocasionando que el contenido de los informe técnicos presentados por la contratista no reflejen el detalle pormenorizado de los trabajos realizados, dificultando la verificación de la documentación de soporte de estas actividades y la conformación del historial de mantenimiento de la infraestructura tecnológica; inobservando el artículo 121 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; lo establecido en la Norma de Control Interno: 100-03 Responsables del Control Interno y el artículo 33, letra c) de la Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010, que contiene el Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del IESS.

El Analista Informático, Administrador de los contratos: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, en el periodo de actuación comprendido entre 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y, 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo,



Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con periodo comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 hasta el 2 de marzo de 2014; y, el Analista Informático, Administrador del Contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento, preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A; con período de actuación comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014; no mantuvieron, ni generaron la información de respaldo de las actividades de mantenimiento y soporte contratado, efectuado sobre la plataforma e infraestructura tecnológica, ocasionando que no se cuente con la documentación de soporte completa de las actividades de mantenimiento para su posterior verificación y utilización como parte del historial de mantenimiento de la infraestructura tecnológica; por lo que inobservaron lo establecido en la Norma de Control Interno: 100-03 Responsables del Control Interno; y, el artículo 33 letra c) de la Resolución CD 315 de 21 de abril de 2010, que contiene el Reglamento para la Administración y Control de Activos Fijos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se comunicaron los resultados provisionales al Director de Desarrollo Institucional con período de actuación comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; a los Directores Nacionales de Tecnología de la Información, encargados, en funciones desde el 29 de enero de 2014 y el 31 de marzo de 2014; entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015, y entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; con oficios 51000000.ATMP.036, 51000000.ATMP.038, 51000000.ATMP.037; con oficios 51000000.ATMP.035 de 24 de marzo de 2016, respectivamente; a los Analistas Informáticos, Administradores de los contratos, actuantes durante los períodos comprendidos: entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014; entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014; y entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014, de los contratos: 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma Power y almacenamiento DS4700, suscrito el 9 de marzo de 2012 con la empresa IBM del Ecuador; 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A; 065-SBSG-2012 Mantenimiento, Preventivo, Correctivo y Soporte Técnico de Plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A; y 046-SBSG-

 05/10/17 y 06/10/17

2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA; con oficios 51000000.ATMP.025, 51000000.ATMP.026, 51000000.ATMP.028, 51000000.ATMP.029 de 23 de marzo de 2016 respectivamente, obteniéndose las siguientes respuestas:

El Director Nacional de Tecnología de la Información, actuante durante el periodo comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; en respuesta constante en comunicación de 30 de marzo de 2016, no hizo referencia sobre este comentario.

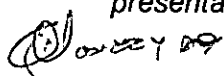
El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Plataforma Power y Almacenamiento DS4700, suscrito con IBM del Ecuador, con periodo de actuación entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014, en comunicación de 4 de abril de 2016, indicó:

“... En referencia a las planillas de servicio de mantenimiento, las mismas se encuentran en mis archivos... adjunto una copia de los comprobantes que han sido entregados al momento de realizar el servicio...”

Lo indicado, ratificó lo comentado por el equipo de auditoría, al señalar que la documentación de soporte (hojas de servicio e informes, resúmenes ejecutivos) está en su archivo personal, más no en el expediente Institucional, ni hizo referencia sobre el contenido de los informes presentados por la empresa contratista.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, en comunicación de 31 de marzo de 2016, indicó:

“... Para la elaboración de los informes mensuales presentados en mi calidad de Administrador de contrato me base(sic) en los siguientes insumos.- La orden de servicio que entrega el contratista luego de realizar los trabajos, la cual era receptada por los servidores públicos de la Institución que administraban la infraestructura SUN mismo que(sic) validaban el cumplimiento del servicio detallado en dicha orden.- El informe que presentaba el contratista, el cual detalla las actividades realizadas durante el periodo del mantenimiento, dicho informe estaba de acuerdo(sic) a la orden de servicio anteriormente citada.- Se solicitó a la empresa (...) copia de las ordenes(sic) de servicio que se presentaron durante la vigencia del contrato...”



Lo comentado por el servidor, no modificó el comentario de auditoría, en razón de que no presento documentos que sustenten sus afirmaciones; así también señaló que solicitó a la empresa contratista copia de las órdenes de servicio, las que no se encontraron en el expediente Institucional.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento, preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A, con período de actuación entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014, en comunicación de 31 de marzo de 2016, señaló:

"... Para obtener los logs de los equipos, no es necesario conectarse físicamente al equipo, sino que existe acceso remoto (con protocolos como telnet o ssh) y de ahí se obtiene información.- La empresa Andeantrade realiza la visita en sitio a la ciudad de Quito, se realiza la conexión remota a los dispositivos de Quito y Guayaquil y en base a la información obtenida la empresa elabora los informes.- Mi persona como parte del personal operativo de los equipos es quien se conecta remotamente a los mismos para poner los comandos que la empresa indique, la información obtenida se entrega a la empresa.- No se consideró necesaria que se entregue una hoja de servicio por parte de la empresa ya quien manipula los equipos para esta actividad fue mi persona..."

Lo indicado, por el servidor, no modificó el comentario de auditoría, por cuanto no se observaron las especificaciones del Anexo 1 del contrato, que disponía la realización de mantenimientos mensuales en sitio, sin embargo, señaló que estas actividades no generaron sustento documental registrado en sitio, por lo que no constan hojas de servicio de las visitas efectuadas por la empresa contratista y que su participación remota "operativa" ayudó a la empresa a prestar el servicio.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, actuante durante el período comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014, en comunicación de 30 de marzo de 2016, indicó:

"... Para la elaboración de los informes mensuales presentados en mi calidad de Administrador de contrato me base(sic) en los siguientes insumos: .- La orden de servicio que entrega el contratista luego de realizar los trabajos, la cual era receptada por el Ing. (...) ex servidor de la Institución el mismo que validaba el cumplimiento del servicio detallado en dicha orden.- El informe que presentaba el contratista, el cual detallaba las actividades realizadas durante el

Q. G. M. y M. S.

periodo del mantenimiento, dicho informe estaba de acuerdo a la orden de servicio anteriormente citada.- Anexo la orden de servicio del día 10 de noviembre de 2012 en el cual se detalla el número de ticket 48298 entregado por el contratista y validado por el delegado técnico de la institución.- Anexo el informe de atención adjunto al oficio PMAT-2013-30.- En referencia a lo solicitado debo indicar que los trabajos realizados los días 25 y 28 de noviembre de 2013 y los cuales se detallan como incidentes 57313, 57418 en el informe presentado por el contratista no se entregaron ordenes(sic) de servicio dado que no se cumplió ningún mantenimiento o incidente reportado, el trabajo realizado fue más enfocado a dejar todo listo para la movilización de los equipos desde la ciudad de Quito a la ciudad de Guayaquil..."

Lo indicado, no modificó el comentario de auditoría, por cuanto no presentó documentación de todas las actividades de mantenimiento efectuadas.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Plataforma Power y Almacenamiento DS4700, suscrito con IBM del Ecuador, con periodo de actuación comprendido entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014, en comunicación de 12 de abril de 2016, indicó:

"... la información generada por la administración de contrato se encuentran en mis archivos mismos que adjunto en este documento para su revisión de acuerdo a lo solicitado..."

Por lo expuesto, no modificó el criterio de auditoría, por cuanto, el servidor ya no se encontraba laborando en la Entidad, e indicó que estos archivos se encontraron en su archivo personal.

El Director Nacional de Tecnología de la Información encargado, con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; con memorando IESS-DNTI-2016-1452-M de 15 de abril de 2016, señaló:

"... Al inicio de mi gestión el 18 de mayo de 2015, ya se encontraban en ejecución varios contratos de mantenimiento que se habían ejecutado durante el año 2014 hasta el 17 de mayo de 2015, cuyos administradores de contrato designados ya venían actuando en base a las responsabilidades asignadas no solo de la Dirección Nacional de Adquisiciones, sino también de los Directores(SIC) de la DNTI de ese entonces, siendo estos responsables por las acciones u omisiones por el debido control y seguimiento de los mantenimientos(...) A pesar de que no se oficiaron directrices de

De la Mesa y Cuervo

mantenimiento vía memorando o correo electrónico se solicitó en reuniones de trabajo que se informe a la Dirección sobre la ejecución o problemas de los contratos de mantenimiento que posee la dirección(sic).- Actualmente, se ha dado directrices a los Coordinadores de cada una de las áreas que integran la DNTI(...) a fin de que informe a los/as Servidores/as designados/as como administradores/as de contratos, su obligación de entregar al Responsable de Activos Fijos de la DNTI, las actas de entrega-recepción parciales o definitivas que hayan generado hasta el momento, así como el historial de los mantenimientos preventivos y correctivos ejecutados por contratos u órdenes de servicio o por garantía técnica..."

Lo expuesto, no modificó el comentario de auditoría, en razón de que pese a las acciones desarrolladas, éstas no fueron documentadas, tampoco se tomaron acciones frente a las actividades de mantenimiento como la planificación y normativa para el control y documentación de los contrato de soporte y mantenimiento ejecutados, por lo que no se dieron las directrices para la organización, conformación y actualización del historial de mantenimiento, antes, durante y después de su ejecución.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con período de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, en comunicación s/n de 22 de abril de 2016, indicó:

"... Para dar contestación a lo solicitado se anexa los reportes de cada uno de los informes presentados, adicional debo aclarar que el detalle del trabajo más extenso eran presentados en los informes que presentaba el proveedor previo el pago de la factura de cada mes..."

Lo indicado, no modificó el criterio del equipo de auditoría, pues el servidor presentó la documentación de sustento de los trabajos de mantenimiento, posterior a la comunicación resultados; tampoco estos fueron consolidados y organizados para el respaldo de las actividades de mantenimiento; ni las órdenes de servicio recogieron el detalle de los trabajos realizados por la empresa contratista.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con período de actuación comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014, en comunicación s/n de 22 de abril de 2016, señaló:

"... los trabajos realizados los días 25 y 28 de noviembre de 2013 y los cuales se detallan como incidentes 57313, 57418 en el informe presentado por el


Q. V. R. V. y C. S. R. D.

contratista no se entregaron ordenes de servicio dado que no se cumplió ningún mantenimiento o incidente reportado..."

Lo indicado, ratificó el comentario de auditoría; por cuanto no se dejó constancia de todas las actividades efectuadas en sitio por parte de la contratista y su conformidad por la contraparte técnica del IESS, acerca del informe de atención correspondiente al oficio PMAT-2013-30 y el reporte técnico correspondiente al oficio del Administrador del Contrato PMAT-2012-545, adjuntó las ordenes de servicio, sin que se comentara nada sobre los documentos requeridos y faltantes.

Conclusiones

- El Director de Desarrollo Institucional, con el periodo de actuación comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 5 de junio de 2013; los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados con periodos de actuación comprendidos entre el 29 de enero de 2014 y el 31 de marzo de 2014; entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; desde el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; no emitieron instrucciones, directrices y lineamientos, ni supervisaron los procesos de entrega de la información requerida y derivada de la ejecución de los contratos de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte tecnológico contratados, lo que no permitió la conformación del historial de trabajos de mantenimiento de los equipos que conformaron la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo.
- El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma Power y almacenamiento DS4700, suscrito el 9 de marzo de 2012 con la empresa IBM del Ecuador), durante el periodo de actuación comprendido: entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014; no observó que los informes presentados por la empresa se encuentren conforme al formato de Reportes Técnicos establecido en las CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de los Pliegos del contrato, ni entregó a la Dirección Nacional de Tecnología de la Información, la documentación de respaldo de las actividades de mantenimiento y soporte efectuadas.

 N° 5 075


- El Analista Informático, Administrador de los Contratos 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, en el periodo de actuación comprendido entre 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y, 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con periodo comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014 y el Analista Informático, Administrador del Contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento, preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A; con periodo comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014; no mantuvieron, ni generaron la información integra de respaldo de las actividades de mantenimiento y soporte contratado, efectuado sobre la plataforma e infraestructura tecnológica para su posterior verificación y utilización como parte del historial de mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Lo que originó que la DDI, actual DNTI no cuente con el historial de los trabajos de mantenimiento efectuados en la infraestructura tecnológica del IESS que contengan documentación que sustente la recepción de los servicios de mantenimiento y asistencia técnica de las plataformas e infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, incrementado el riesgo de errores en la planificación y de desconocimiento del estado de las acciones de mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Recomendación

Al Director Nacional de Tecnologías de la Información

3. Emitirá instrucciones, directrices y lineamientos para los procesos de entrega de la información requerida y derivada de la ejecución de los contratos de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte tecnológico contratados; así como supervisará la conformación del historial de los trabajos de mantenimiento efectuados en la infraestructura tecnológica del IESS y que contengan documentación que sustente la recepción de los servicios de mantenimiento y asistencia técnica de las plataformas e infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo.

 05/17/2014

No se formalizaron ni justificaron los cambios realizados a la calendarización para la ejecución de trabajos de mantenimiento y soporte técnico

Los servicios de mantenimiento y soporte técnico contratados no se ajustaron a la calendarización acordada entre la empresa y la contraparte técnica del IESS como lo establecieron las cláusulas contractuales; sin que los Administradores de Contrato justifiquen documentadamente los cambios realizados, según se detalla:


- En el contrato 012-SBSG-12 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma Power y Almacenamiento DS 4700 suscrito el 9 de marzo de 2012 con la empresa IBM del Ecuador, en las Características y Especificaciones Técnicas de los Pliegos, se estableció la realización de cuatro mantenimientos preventivos planificados y 200 horas de Soporte Técnico; sin embargo el Contratista presentó informes mensuales en los que incluyó el mantenimiento preventivo; sin que el Analista Informático, Administrador del Contrato, formalice la calendarización y justifique los cambios en la planificación de las visitas a efectuarse por la empresa.
- En el contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI suscrito el 21 de mayo de 2012 con CONWARE S.A, la planificación y calendarización de los dos mantenimientos preventivos establecidos en los Pliegos; así como los resultados constantes en el informe Técnico Mensual de Junio-Julio 2012, se determinó que:
 - o No se evidenció documentación de la ejecución de los mantenimientos programados para los días sábados: 1, 8 y 22 de septiembre de 2012. Únicamente se comprobó la ejecución del mantenimiento programado para el 29 de septiembre de 2012; sin embargo, en el informe presentado por el Administrador del Contrato, se observó que los equipos atendidos difirieron de los equipos considerados en la planificación. Tampoco de la ejecución y cumplimiento de los mantenimientos programados para los días sábados 2, 9, 23, 30 de marzo de 2013; en tanto que, el reporte de actividades presentado por esta empresa correspondiente al periodo 21 de marzo al 20 de abril de 2013, mencionó que se efectuó el mantenimiento preventivo de hardware el 27 de abril de 2013; sin que describa el detalle de los equipos sobre los cuales se efectuó este mantenimiento, ni documentación que sustente los cambios de las

Q. D. N. P. O. C. T. A.

fechas programadas; así como de los equipos considerados para cada una de las actividades de mantenimiento.

- o No se evidenció documentación de la planificación de las actividades de soporte y actualización de software, conforme lo establecido en los Requerimientos Técnicos.- Soporte y Actualización de software de los pliegos.
- Del contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito el 12 de septiembre de 2012 con MAINT CIA.LTDA, no se localizó la calendarización previa a la ejecución de los trabajos efectuados al mantenimiento preventivo ofrecido por la empresa, en este caso los pliegos del contrato dispusieron su realización dos veces por año en coordinación con el Administrador del Contrato o Delegado Técnico de la DDI.

Lo comentado se presentó debido a que el Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma Power y almacenamiento DS4700, suscrito con la empresa IBM del Ecuador, con periodo de actuación comprendido entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014; y, el Analista Informático, Administrador de los Contratos: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y, del 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito con la empresa MAINT CIA.LTDA, que actuó durante el periodo comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014, no solicitaron ni verificaron la formalización de la organización, coordinación y calendarización del mantenimiento y soporte técnico entre la Contratista y la contraparte técnica Institucional; ni justificaron los cambios realizados en la planificación, lo que incrementó el riesgo de interrupción de los servicios tecnológicos; así como el desconocimiento de las causas que generaron los cambios; afectando la organización de acciones correctivas como: inspección periódica de las plataformas e infraestructura tecnológica, evaluación, funcionamiento, e identificación de potenciales fallas, inobservando lo establecido en el artículo 121 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en las Normas de Control Interno: 100-03 Responsables del Control Interno; y, la 410-09 Mantenimiento y control de la Infraestructura Tecnológica, número 2; en la que se señala:

 13 de marzo de 2014

"... Los cambios que se realicen en procedimientos, procesos, sistemas y acuerdos de servicios serán registrados, evaluados y autorizados de forma previa a su implantación (...) El detalle e información de estas modificaciones serán registrados en su correspondiente bitácora e informados a todos los actores y usuarios finales relacionados, adjuntando las respectivas evidencias..."

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, fueron comunicados los resultados provisionales al Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma Power y almacenamiento DS4700, suscrito con la empresa IBM del Ecuador, con periodo de actuación comprendido entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014, con oficio 51000000.ATMP.025 de 23 de marzo de 2016, al Analista Informático, Administrador del Contrato: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y, del contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito con la empresa MAINT CIA.LTDA, durante el periodo comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014, con oficios 51000000.ATMP.026 y 51000000.ATMP.029 de 23 de marzo de 2016, recibándose las siguientes respuestas:

El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Plataforma Power y Almacenamiento DS4700, suscrito con IBM del Ecuador, con periodo de gestión entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014, en comunicación de 4 de abril de 2016, informó:

"... de acuerdo al alcance del mantenimiento preventivo definido en el acta de trabajo 0001 adjunta a este documento se informa que en lugar de 4 mantenimientos preventivos programados, estos se realizaron mensualmente y no solo los 4 establecidos en los pliegos (...) Los mantenimientos en especial preventivos se lo realizaban, desde donde operaban tanto el hardware de Quito y Guayaquil y las atenciones se las realizaban en coordinación del administrador del contrato... salvo el caso de mantenimiento preventivo programado no se puede establecer un cronograma para visitas del proveedor, estas se realizaban de acuerdo a los requerimientos o necesidades de la Institución..."



Lo indicado, no modificó el criterio de auditoría; por cuanto el contenido del acta 0001 "Planificar las tareas técnicas a realizarse en los mantenimientos preventivos", no mencionó el cambio de la planificación de los mantenimientos preventivos programados, de otra parte, lo indicado por el Administrador del Contrato, es contrario a lo establecido en los términos de referencia y el contrato; los que en opinión de auditoría, son elaborados técnicamente y respondieron a las necesidades Institucionales, que fueron previamente establecidas.

El Administrador del Contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación desde el 21 de mayo de 2012 hasta el 11 de junio de 2013, en comunicación de 31 de marzo de 2016, indicó:

"... Se puede evidenciar que dichos mantenimientos fueron realizados los días 29 de Septiembre de 2012 y 27 de Abril de 2013.- durante la vigencia del mismo no se determinó por parte de ningún servidor público de la Institución que administraban la plataforma la necesidad de actualizar el software de los equipos..."


Lo expuesto, ratificó el comentario de auditoría, ya que no se formalizaron los criterios técnicos ni se presentó la autorización de los cambios de la planificación establecida; ni la decisión de no actualizar el software de los equipos.

El Administrador del Contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con periodo de actuación desde el 12 de septiembre de 2012 hasta el 2 de marzo de 2014, en comunicación de 30 de marzo de 2016, indicó:

"... a nivel de calendarización de los trabajos la empresa MAINT efectivamente no entregó..."

Sobre lo indicado, ratifica la afirmación de auditoría, dado que pese a efectuarse los trabajos de mantenimiento, el Administrador del Contrato no requirió la formalización del calendario de los trabajos a efectuarse por la empresa contratista.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

 PRECINCO Y UNO

El Analista Informático, Administrador del Contrato 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Plataforma Power y Almacenamiento DS4700, suscrito con IBM del Ecuador, con periodo de gestión entre el 9 de marzo de 2012 y el 13 de febrero de 2014, en comunicación de 12 de abril de 2016, informó:

"... Con respecto a los mantenimientos preventivos programados estos si se ejecutaron mensualmente y no solo en número de 4, la evidencia de la ejecución mensual se adjunta en el anexo 1 que contiene el resumen ejecutivo y el informe del proveedor de las actividades preventivas realizadas a la plataforma del IESS de acuerdo al contenido del acta N°0001, firmada el 15 de marzo de 2012, en donde se definen las actividades que se realizarán en cada mantenimiento preventivo..."


Lo manifestado, no modifica el comentario de auditoría, en razón de que, pese a que se efectuaron las actividades de mantenimiento, no existió la formalidad del cambio y justificación técnica documentada con relación a la necesidad expresada en los términos contractuales, de los pliegos que señala:

"... Objeto de Contratación (...) 4 mantenimientos preventivos planificados en sitio (Quito – Guayaquil) durante el tiempo de duración del contrato.- 4.11.1 Especificaciones técnicas (...) Los servicios de mantenimiento preventivo serán dos veces por año en coordinación con el Administrador del contrato o el delegado técnico de la Dirección de Desarrollo Institucional..."

El Analista Informático, Administrador del Contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con período de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, en comunicación s/n de 22 de abril de 2016, indicó:

"... Referente a los 2 mantenimientos preventivos programados, estos fueron realizados los días 29 de septiembre de 2012 y 27 de abril de 2013, en común acuerdo, referente a la propuesta de planificación de los mantenimientos realizados por el proveedor se determinó que por tratarse de equipos sumamente críticos y el volumen de los mismos no era mucho no se podía realizar muchas paras en la infraestructura es por ello que en común acuerdo se determinó que los mantenimientos se los realice los días 29 de septiembre 2012 y 27 de abril 2013..."

Lo indicado, no modificó el criterio de auditoría, en razón de que, no adjuntó los criterios técnicos documentados que respalden los cambios efectuados a la planificación inicialmente planteada, ni formalizó la nueva planificación acordada.

 924 112 > 29

El Administrador del Contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con período de gestión desde el 12 de septiembre de 2012 hasta el 2 de marzo de 2014, en comunicación s/n de 22 de abril de 2016, señaló:

"... Referente a los mantenimientos preventivos programados se anexa los documentos DNTI-PROD-512-2013, DNTI-OP-386-2013 en el cual se detallan los mantenimientos realizados los días 23 de noviembre de 2013 y 20 de Agosto de 2013..."

Lo expuesto, no cambio el criterio de auditoría, debido a que, no se formalizó la planificación de mantenimiento preventivo programado, por lo que no se establecieron parámetros de evaluación de plazo de entrega del servicio.

Conclusión

Los Analistas Informáticos, Administradores de los Contratos: 012-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Plataforma Power y Almacenamiento DS4700, 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI y 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, no solicitaron ni verificaron la formalización de la organización, coordinación y calendarización del mantenimiento y soporte técnico entre la Contratista y la contraparte técnica Institucional; ni justificaron los cambios realizados en la planificación, lo que incrementó el riesgo de interrupción de los servicios tecnológicos; así como el desconocimiento de las causas que generaron los cambios; afectando la organización de acciones correctivas como: inspección periódica de las plataformas e infraestructura tecnológica, evaluación, funcionamiento, e identificación de potenciales fallas.

Recomendación

Al Director Nacional de Tecnología de la Información

4. Dictará lineamientos para que los servidores responsables de la Administración de contratos de mantenimiento preventivo – correctivo y soporte técnico; para que coordinen la ejecución de los trabajos con los responsables de la administración de la plataforma e infraestructura tecnológica y documenten las actividades de las etapas de planificación, ejecución y resultados de estos procesos, así también los

Q. V. P. 15/7/2016

justificativos técnicos que pudieren motivar los cambios y/o novedades de la programación (calendarización) acordada, observando el interés Institucional, en caso de identificarse inconsistencias o novedades en la realización de estos procedimientos deberán ser informados a la autoridad correspondiente para la toma de decisiones, acciones que deberán adjuntarse al historial del equipo.

Se suscribieron actas de entrega recepción sin observar lo dispuesto en los contratos de mantenimiento

Las actas parciales y/o definitivas suscritas en los contratos: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A; y, 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito con la empresa MAINT CIA.LTDA; no observaron lo establecido en los artículos 124, Contenido de las actas y 125, Liquidación del contrato del Reglamento de la LOSNCP, en cuanto a la participación del Delegado Técnico para la recepción mensual; y, el contenido de las actas definitivas, según se detalla a continuación:

- En la cláusula 13.01 del contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI suscrito el 21 de mayo de 2012, suscrito con CONWARE S.A, se estableció la presentación mensual de informes y/o actas para la recepción provisional de servicios, en los siguientes términos:

"... 13.01.- La recepción PROVISIONAL se realizara (SIC) a entera satisfacción de la CONTRATANTE de forma mensual, y será necesario el informe y/o acta del Administrador de haber recibido el servicio a entera satisfacción de la Institución, y el reporte y/o acta suscrito por el CONTRATISTA de haber realizado el servicio, en los términos del artículo 124 del Reglamento General de la LOSNCP. La liquidación final del contrato se realizará en los términos previstos por el artículo 125 del reglamento mencionado, y formará parte del acta..."


El Analista Informático, Administrador del Contrato, presentó informes mensuales de los trabajos realizados por la Contratista, sin solicitar la participación de un Delegado Técnico, que valide las recepciones provisionales del servicio, tampoco en el acta entrega recepción definitiva suscrita el 7 de junio de 2013, constaron las condiciones operativas, liquidación económica y de plazos.

COPIA SE ENTREGA A LA APO

Cabe señalar que en el último informe Técnico Mensual, presentado por la empresa CONWARE S.A, correspondiente al periodo de 21 de abril al 20 de mayo de 2013; informó que: "... se detecta que también está dañada una de las controladoras, por lo que se actualiza el caso en Oracle para que nos envíen la parte.- En cuanto tengamos el repuesto en stock se procederá a coordinar una fecha para el cambio...", sin que en el acta de recepción definitiva, se haga constar las acciones correctivas de solución tomadas y que debió efectuarlas la empresa contratista.

- Del contrato 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito el 12 de septiembre de 2012 con MAINT CIA.LTDA, los informes del Administrador del Contrato, a más de no ajustarse a lo establecido en la Cláusula Décima Tercera.- Recepción Provisional y Definitiva; el acta de entrega recepción definitiva de 23 de enero de 2014, no describieron las condiciones operativas y en el número 5, de la liquidación económica se hizo constar el valor del contrato y forma de pago, sin anotar los pagos efectuados y pendientes de pago en caso de existir.

Lo comentado se presentó debido a que el Analista Informático, Administrador de los Contratos: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y, 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito con la empresa MAINT CIA.LTDA, dentro del periodo de actuación comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014; no solicitó la participación de un Delegado Técnico, que valide las recepciones provisionales de los contratos 030-SBSG-2012 y 046-SBSG-2012, tampoco en el acta entrega recepción definitiva del primer contrato, suscrita el 7 de junio de 2013, no constaron las condiciones operativas, liquidación económica y de plazos, ni en el acta de entrega recepción definitiva del contrato 046-SBSG-2012, firmada el 23 de enero de 2014, no describió las condiciones operativas y en el número 5, de la liquidación económica se hizo constar el valor del contrato y forma de pago, sin anotar el detalle de desembolsos efectuados y pendientes de realizar, en caso de existir, lo que ocasionó que las actas suscritas no contengan la información que refleje el cumplimiento del servicio prestado durante las entregas parciales y definitivas, como

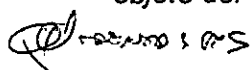
 PRESENTA V. O. A. P.

son las condiciones operativas iniciales y finales de la plataforma tecnológica, es decir, el desarrollo de actividades, información relacionada con la liquidación económica y de plazos, inobservando lo establecido en los artículos 124 y 125 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, fueron comunicados los resultados provisionales al Analista Informático que actuó como Administrador del Contrato: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013; y como Administrador del contrato: 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito con la empresa MAINT CIA.LTDA, dentro del periodo comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014; con oficios 51000000.ATMP.026 y 51000000.ATMP.029 de 23 de marzo de 2016, recibiendo las siguientes respuestas:

El Analista Informático, Administrador de los Contratos: 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Plataforma HP BLADE BL460G1, suscrito con MAINT CIA.LTDA, con período de actuación comprendido entre el 12 de septiembre de 2012 y el 2 de marzo de 2014 y del contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con período de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, en comunicaciones del 30 y 31 de marzo de 2016, respectivamente, indicó:

"... Para la elaboración de los informes mensuales presentados en mi calidad de Administrador de contrato me base(SIC) en los siguientes insumos.- La orden de servicio que entrega el contratista luego de realizar los trabajos, la cual era receptada por los servidores públicos de la Institución que administraban la infraestructura (...) mismo que validaban el cumplimiento del servicio detallado en dicha orden.- Respecto de que el Acta... no se ha redactado conforme a los parámetros establecidos en el art.124 del Reglamento ibídem, debo indicar que pese a haberse(sic) por un error involuntario, eximido de esta formalidad, cuando el párrafo segundo del art. 124 dice (...), pese a ello, si se observa el expediente toda esta información existe y sirvió de fundamento para proceder a efectuar la entrega recepción del bien, objeto del contrato..."



Lo expuesto, indica que su labor fue desarrollada con documentación relacionada; sin embargo, no señala si verificó su contenido in situ, trasladando su competencia a otras instancias, la informalidad en el cumplimiento del requisito expresado, ratificó el comentario de auditoría, por lo tanto no se modifica el contenido del comentario.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

El Analista Informático, Administrador del Contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, con periodo de actuación desde el 21 de mayo de 2012 hasta el 11 de junio de 2013, en comunicación s/n de 22 de Abril de 2016, dijo:

"... en el contrato en su Cláusula Sexta FOMA(sic) DE PAGO, NUMERAL 6.1 "La forma de pagos se realizaran(sic) mensualmente durante los primeros 10 días de cada mes, previa entrega de factura, informe del Administrador de haber recibido el servicio a entera satisfacción de la Institución y reporte del servicio realizado por el proveedor durante ese mes".- en el contrato indica en la cláusula décima tercera –recepción provisional y definitiva del contrato establece: "... 13.01 La recepción PROVISIONAL se realizara a entera satisfacción de la CONTRATANTE..." Esto hago notar que el contrato 030-SBSG-2012 era por servicios y en la cláusula antes mencionada hace referencia a un contrato de obras, a pesar de lo anteriormente indicado si se suscribió las actas entrega recepción final con el técnico que no participo (sic) en el proceso de contratación..."

Lo indicado, no modificó el criterio de auditoría, por cuanto no cumplió con la formalidad establecida constante en el contrato y sus documentos integrantes y de cumplimiento obligatorio para la suscripción de las actas de entrega recepción final, la que no cumplió con lo establecido en el artículo 124 Contenido de las actas ni la presentación de la liquidación del contrato, tampoco presentó información en el cambio de la controladora que se detectó dañada, durante el último soporte efectuado el 1 de junio de 2013, por parte de la empresa.

Conclusión

El Analista Informático, Administrador de los Contratos: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A; y, 046-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma HP Blade BL460G1, suscrito

SP

con la empresa MAINT CIA.LTDA, no solicitó la participación de un Delegado Técnico, que valide las recepciones provisionales de los contratos 030-SBSG-2012 y 046-SBSG-2012, tampoco en el acta entrega recepción definitiva del primer contrato suscrita el 7 de junio de 2013, no constaron las condiciones operativas, liquidación económica y de plazos, ni en el acta de entrega recepción definitiva del contrato 046-SBSG-2012, firmada el 23 de enero de 2014, no describió las condiciones operativas y en el número 5, de la liquidación económica se hizo constar el valor del contrato y forma de pago, sin anotar el detalle de desembolsos efectuados y pendientes de realizar, en caso de existir, lo que ocasionó que las actas suscritas no contengan la información que refleje el cumplimiento del servicio prestado durante las entregas parciales y definitivas, como son las condiciones operativas iniciales y finales de la plataforma tecnológica, es decir, el desarrollo de actividades, información relacionada con la liquidación económica y de plazos.

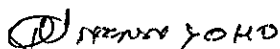
Recomendación

Al Director Nacional de Tecnología de la Información

5. Dispondrá a los servidores responsables de la Administración de Contratos que soliciten la participación de un Delegado Técnico, que valide las recepciones provisionales y definitivas de los contratos; así como que hagan constan en el acta entrega recepción definitiva las condiciones operativas, liquidación económica y de plazos, entre otros, lo que permitirá contar con información que refleje el cumplimiento del servicio prestado.

No se informaron cambios en las condiciones operativas de la plataforma e infraestructura tecnológica bajo contrato de mantenimiento

Los Administradores de los Contratos: IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos, suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA; y, 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI suscrito el 21 de mayo de 2012 con CONWARE S.A, en los informes presentados, no reportaron los cambios las condiciones operativas de los activos informáticos objetos de contrato por servicios de mantenimiento y soporte técnico, por lo que el servicio ofertado por la



empresa contratista no fue modificado para la optimización de los recursos contratados, según se describe:

- Los Analistas Informáticos, Administradores del Contrato IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON del Centro de Datos, suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA, no reportaron el cambio de las condiciones operativas del equipamiento del UPS EATON 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Datos (Edificio Matriz del IESS) sujeto a mantenimiento; al no haberse hecho referencia sobre la desconexión de este equipo en sus informes, que se efectuaron entre el 7 de octubre de 2014 y el 31 de diciembre de 2015; en los que indicaron:


"... La empresa FIRMESA, presentó la respectiva hoja de trabajo ejecutado en los equipos señalados posteriormente a la visita de mantenimiento realizada y los equipos se encuentran normalmente operativos y en funcionamiento..."

En tanto que en los informes presentados por la empresa FIRMESA, entre el 21 de julio de 2014 y el 31 de diciembre de 2015, señalaron que *"... se encontró el equipo fuera de servicio y apagado..."*, inconsistencia que no fue superada, debido a que durante la ejecución de este examen, en el mes de marzo de 2016, el equipo de auditoría constató que el UPS en cuestión se mantuvo apagado.

El informe que la empresa realizó también anotó recomendaciones como: reemplazo de 40 baterías, reemplazo de breaker de 63 amperios, modificaciones al sistema de suministro eléctrico, mejoramiento de las condiciones ambientales por presentar temperaturas elevadas; este último factor, en opinión de esta unidad fue el origen de la paralización del equipo. Sobre este contrato, citamos la siguiente información:

En correos electrónicos institucionales de 24 y 31 de julio de 2014, el Responsable del área técnica y plataforma IBM Z10 informo al Director Nacional de Tecnología de ese entonces, informó lo siguiente:

"... 2014-07-24.- Las baterías del UPS, comenzaron a reventarse y exista un olor a quemado en el data center.- Al no contar con un UPS que protejan estos equipos, al existir un corte de energía o baja tensión los equipos se apagaran bruscamente, comiendo el riesgo que se dañen..." y *"... de acuerdo a lo conversado (...) Propuesta urgente: ... Ejecutar la compra del aire*

 FIRMESA) 2014-07-24

acondicionado o una solución para la climatización.- 2014-07-31.- Los equipos conectados al UPS del Datacenter, se habilitaron a la red estabilizada del edificio (UPS's del edificio), poniendo en modo by pass el UPS del Datacenter (SIC), quedando protegidos los equipos de la plataforma Z10 y servidores. El UPS quedo apagado... "

Con memorando IESS-DNTI-2014-2187-M de 3 de diciembre de 2014, el Analista Informático, Administrador del Contrato de ese entonces, en relación al UPS informó al Director Nacional de Tecnología de información e indicó:


"... Posterior a la firma del contrato, se solicitó a la empresa adjudicada realizar trabajos de desconexión y reconexión del equipo hacia un tablero de distribución nuevo para tener un sistema de redundancia con el UPS del edificio matriz... pero al momento el equipo ya no se encuentra operativo.- Con estos antecedentes, molesto su gentil ayuda señalando las acciones a tomar sobre los servicios adquiridos con el presente contrato para este equipo... "

En el Acta Entrega Recepción Parcial de 21 agosto de 2015, para el cambio de Administrador del Contrato, se hizo constar la condición del UPS EATON 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA.

Sobre los hechos descritos, se evidenció que el Responsable del área técnica y Plataforma Z10 y Administrador del Contrato saliente; señalaron mediante correo electrónico e informes respectivamente, la condición operativa del UPS, sin que se los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados, tomaran acciones respecto del contrato de mantenimiento que entre otros contemplaba a este equipo, así mismo, la documentación descrita muestra que desde el nivel operativo, tomaron soluciones temporales para tratar de mantener la continuidad de las operaciones del Centro de Cómputo (Matriz – Quito), acciones paliativas como el re direccionamiento de la carga del Centro de Cómputo al UPS general del Edificio Matriz del IESS, manteniéndose el riesgo latente.

Con la finalidad de que se tomen las acciones correctivas, con relación al UPS EATON 9315 del Centro de Cómputo Matriz IESS, con memorado IESS-AI-2016-0373-ME de 10 de marzo de 2016, el equipo de auditoría informó al Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, de los siguientes hechos:

"... 1. El UPS EATON 9315 del Centro de Cómputo del Edificio Matriz, con No. Serie: ETZ092ZBA02, que se encuentra con cobertura de mantenimiento... no se encuentra operativo.- 2. Los equipos... se habilitaron a la red estabilizada del Edificio (UPS de uso general del Edificio Matriz).- 3. La climatización del

 C.M.R. E.S.U. 17

CDP de la Matriz, se encuentra de manera temporal abastecida por el aire acondicionado portátil de contingencia Movincool...

En su respuesta constante en memorando IESS-DNTI-2016-1263 de 30 de marzo de 2016, el Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, indicó:

"... el 21 de septiembre de 2015, se procedió a trasladar desde el edificio Riesgos del Trabajo, el equipo de A.A (aire acondicionado) Movincool, modelo OFFICE-PRO 60 Capacidad 60,000 Btu/hrs, con esta acción se solvento de manera temporal el problema de calentamiento.- Mediante memorando Nro. IESS-DNTI-2016-1085-M de 14 de marzo de 2016, solicité a la Directora Nacional de Adquisiciones, se sirva a realizar las gestiones pertinentes para proceder con la contratación del trabajo de la instalación de la acometida eléctrica, trabajo que fue realizado el día sábado 19 de marzo de 2016.- en fecha 21 de marzo del año en curso, se solicita a la Contratista proceda con la verificación e instalación de instalación al UPS EATON 9315.- Ejecutadas estas actividades, en fecha 24 de marzo de 2016 se procedió a encender el UPS EATON 9315 dejándolo operativo, e inmediatamente el Contratista procedió al cambio de baterías por parte de la Contratista y continua su mantenimiento.- Finalmente me permito indicar, que conforme consta en el PAC 2016, se tiene programado para para este año la adquisición de un equipo de aire acondicionado de precisión para el Centro de Cómputo de la Matriz..."

La exposición del Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, a pesar de señalar que se corrigió el funcionamiento del UPS, es decir, ponerlo operativo, no mencionó nada respecto del tiempo transcurrido en buscar solución a la falta de operatividad del UPS, lo que motivó que no se haya aprovechado los recursos contratados con la empresa.

La letra q), del número 2.4.3 de la Resolución C.D 457 sobre las responsabilidades y funciones de la Dirección Nacional de Tecnología de la información, señaló:

"... q) Emitir informes técnicos para la adquisición y mantenimiento de hardware y software, de acuerdo a las necesidades institucionales..."

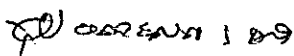
- En el caso del contrato 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo Correctivo y Soporte Plataforma SUN DDI suscrito el 21 de mayo de 2012 con CONWARE S.A, se determinó que los servidores de producción, que fueron parte de este contrato: Modelo SUN FIRE V880 serie 312V031E; SUN FIRE V4800 serie: 315H2379, destinados a brindar los servicios tecnológicos de Préstamos Hipotecarios - TATA; y, para Historia Laboral de Afiliados; según el acta de

8/2/2016

"Entrega Recepción de Activos-Bajas" del 18 de enero de 2013; constaron como "INACTIVOS", por lo que se verificaron en la bodega de Chimbacalle, espacio asignado para custodiar todo tipo de bienes y activos. Sin embargo, en los informes del Administrador del Contrato, así como en los presentados mensualmente por la empresa por el servicio entregado se reportó que fueron objeto de mantenimiento preventivo programado, como se manifestó en el informe de CONWARE S.A, correspondiente al periodo 21 de abril de 2013 al 20 de Mayo de 2013.

El Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, con periodo de actuación comprendido entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015, no supervisó la implementación de acciones para mitigar el riesgo de operación del Centro de Cómputo, ubicado en el Edificio Matriz del IESS, situación que le fue informada por el Responsable del área técnica y Plataforma Z10, respecto del funcionamiento del UPS EATON 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Cómputo, equipo que entre otros, fue objeto del contratado IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA.LTDA, tampoco el Director Nacional de Tecnología de la Información encargado con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, supervisó las condiciones operativas de los Centros de Cómputo, ni identificó los riesgos de interrupción de las operaciones por cortes de energía eléctrica imprevistos; debido a que no dispusieron la ejecución de constataciones físicas periódicas del estado operativo de los equipos que conformaron la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, lo que ocasionó el incremento del riesgo de interrupción por fallas en el suministro eléctrico de contingencia del Centro de Cómputo de la Plataforma Z10 y que no se optimicen los servicios de mantenimiento contratados; inobservando lo establecido en las Normas de Control Interno: 401-03 Supervisión; 410-09 Mantenimiento y Control de la infraestructura; 410-10 Seguridad de tecnología de información; y el numeral 2.4.3 de las Funciones y Responsabilidades de la Dirección Nacional de Tecnología de la Información, letra q) de la Resolución C.D 457.


Los Analistas Informáticos, Administradores de los Contratos: IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos



suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA.LTDA, con periodos de actuación comprendidos: entre el 2 de septiembre de 2014 y el 20 de agosto de 2015; y, entre el 21 de agosto de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; durante la vigencia del contrato, no verificaron los informes de la empresa contratista respecto del estado y condición operativa del equipo UPS 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Cómputo de la Plataforma Z10, por lo que los informes generados no reflejaron los inconvenientes presentados para hacer cumplir el contrato suscrito; ocasionando que los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados, no cuenten con información sobre las actividades de mantenimiento desarrolladas, lo que limitó la toma de decisiones e incrementó el riesgo de interrupción de las operaciones por cortes de energía eléctrica imprevistos; inobservando lo establecido en la Norma de Control Interno 410-10 Seguridad de tecnología de información y el artículo 121 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

El Analista Informático, Administrador del Contrato: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, durante el periodo de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, no objetó que en el informe presentado por la Contratista sobre el mantenimiento preventivo efectuado el 27 de abril de 2013, se incluyan los servidores modelo SUN FIRE V880 serie 312V031E y SUN FIRE V4800 serie 315H2379, que según el acta de "Entrega Recepción de Activos-Bajas" de 18 de enero de 2013, constaron como "INACTIVOS" y que se verificaron en las bodegas de Chimbacalle, tampoco informó los cambios de las condiciones operativas de los equipos objeto del contrato, lo que originó el desconocimiento del estado de los equipos y potenciales acciones a tomar frente la ejecución del contrato; inobservando lo establecido en el artículo 121 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en la Norma de Control Interno 410-09 Mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica.


Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se comunicaron los resultados provisionales al Director Nacional de Tecnología de la Información encargado, con periodo de actuación comprendido entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015, con oficio 51000000.ATMP.037 de 23 marzo de 2016, al Director Nacional de Tecnología de la Información encargado

 CARRERA Y ROS

con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, con oficio 51000000.ATMP.035 de 23 de marzo de 2016, a los Analistas Informáticos, Administradores del Contrato: IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA.LTDA, con periodos de actuación comprendidos: entre el 2 de septiembre de 2014 y el 20 de agosto de 2015; y, entre el 21 de agosto de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, con 51000000.ATMP.032 y 51000000.ATMP.033 de 23 de marzo de 2016 y al Analista Informático, Administrador del Contrato: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, durante el periodo de actuación comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, con oficio 51000000.ATMP.026 de 23 de marzo de 2016, se obtuvieron las siguientes respuestas:

El Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, con período de actuación entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, en comunicación de 30 de marzo de 2016, indicó:

"... A través de Memorando No. IESS-DNTI-2014-2187-M de 03 de diciembre de 2014, el Ing. (...), en su calidad de Administrador del Contrato IESS-PG-2014-0041-C, pone en conocimiento del entonces Director de la DNTI (...), que la UPS EATON 9315 del Edificio Matriz, no se encontraba operativo, y a la vez solicita se señale acciones a tomar, teniendo en cuenta que se encontraba pendiente realizar el cambio total de batería. Al respecto, no se evidencia actividades ejecutadas por el Administrador de entonces, sea en forma de insistidos o mediante informes a mi persona, desde el inicio de mi gestión como Titular de la DNTI, a fin de dar solución a esta situación.- Con fecha 17 de agosto de 2015, esto es, aproximadamente hace 8 meses después, el anterior administrador (...) reasigna el referido memorando No IESS-DNTI-2014-187-M al Coordinador del Área de infraestructura, a fin de que tome las medidas necesarias al respecto.- A continuación dentro de las acciones ejecutadas, conforme lo indica el Administrador actual en su informe, con el fin de solucionar el problema de calentamiento que existía en el centro de cómputo, ubicado en el edificio Matriz del IESS, el 21 de septiembre de 2015, se procedió a trasladar desde el edificio de Riesgos del Trabajo, el equipo de A.A (aire acondicionado) Movincool, modelo OFFICE- PRO60 capacidad 60000 Btu/hrs, con esta acción se solvento de manera temporal el problema del calentamiento.- a través de comunicación vía correo electrónico de 8 de marzo de 2016, se consulta a la contratista FIRMESA (...) la contratista verbalmente indica que las conexiones eléctricas no son las adecuadas para el encendido del equipo, y solicita se instale una acometida eléctrica (...) en fecha 24 de marzo de 2016 se ha procedido a encender el UPS EATON 9315.- Debo recalcar, que pese a no haber sido informado por el anterior administrador, en

 OREGUN 1 CUANO

cuanto se me comunicó, dispuse las acciones y medidas correctivas pertinentes..."

Lo indicado, por el Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, no modificó el comentario de auditoría, en razón de que las acciones correctivas para el encendido del UPS EATON 9315 efectuadas fueron posteriores a la comunicación realizada, quedando pendiente la solución definitiva del problema de climatización a precisión en el Centro de Cómputo de la Plataforma Z10 del Edificio Matriz del IESS.


La falta de informes técnicos, sustentados en la inspección física y de las condiciones operativas de las plataformas e infraestructuras tecnológicas cubiertas por actividades de mantenimiento y soporte técnico contratado, ocasionó que los recursos inmersos en estas actividades no hayan sido optimizados, evidenció de una parte, la carencia de supervisión y de otra, la no atención a los reportes de condiciones operativas; como sucedió con el equipo (UPS), lo que incrementó en este caso el riesgos existente y expuso a la infraestructura tecnológica a una contingencia previsible y no garantizó la continuidad de las operaciones y servicios tecnológicos.

Por otra parte, en el caso del mantenimiento a los servidores SUN; no se reflejaron los cambios en la operatividad conforme lo registrado en el acta de baja de 18 de enero de 2013, tampoco este documento contó con la información de sustento de este procedimiento.

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

Con memorando IESS-DNTI-2016-1452-M de 15 de abril de 2016, el Director Nacional de Tecnología de la Información, encargado, con periodo de actuación comprendido entre el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; señaló:

"... Por comunicación verbal del Coordinador de Infraestructura, (...) llega a mi conocimiento lo siguiente: a través de Memorando No. IESS-DNTI-2014-2187-M, (...) en su calidad de Administrador del contrato IESS-PG-2014-0041-C, pone en conocimiento del entonces Director de la DNTI (...) que la UPS EATON 9315 del Edificio Matriz, no se encontraba pendiente realizar el cambio total de batería... no se evidencia actividades ejecutadas por el Administrador de entonces, sea en forma de insistidos o mediante informes a mi persona... a fin de dar solución a esta situación (...).- Debo recalcar, que pese a no haber sido informado por el anterior administrador, en cuanto se me comunicó;

 *cuando | qued*


dispuse las acciones y medidas correctivas pertinente. Al momento el equipo UPS EATON 9315 se encuentra operativo, en funcionamiento, ha recibido el cambio de batería por parte de la Contratista y continúa su mantenimiento.- Finalmente me permito indicar, que conforme consta en el PAC 2016, se tiene programado para este año la adquisición de un equipo de aire acondicionado de Precisión Z10... ”

Lo indicado, no modificó el comentario de auditoría, al exponer el desconocimiento de las condiciones operativas de los Centros de Cómputo que soportaron los servicios tecnológicos; sin que los riesgos fueran gestionados oportunamente, afectando la optimización de los servicios de mantenimiento contratado y la continuidad de las operaciones de la Plataforma Z10.

El Analista Informático, Administrador del Contrato IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos, con periodo de actuación comprendido entre el 2 de septiembre de 2014 y el 20 de agosto de 2015, en comunicación s/n de 12 de abril de 2016, señaló:


“... considerando el alcance de mis funciones y las de administrador del contrato, mediante oficio (SIC) IESS-DNTI-2014-2187-M dirigido al (...) Director Nacional de Tecnología de la información (E) informo la novedad que el equipo se encontraba operativo y que al momento de realizar el mantenimiento se lo validaba que está apagado... se dio seguimiento (...) el 17/08/2015 según lo referido en la hoja de ruta del oficio (...) se señalaba: “... Según lo referido en el recorrido del presente documento, en las fechas del mail adjunto se tomó la decisión por parte de las autoridades de turno en apagar el ups señalado en este oficio y pegarse al ups del edificio matriz dejando a un lado la independencia eléctrica del centro de datos de la matriz, favor tomar las acciones pertinentes ya que sobre este equipo se deben instala (sic) baterías nuevas que se contrataron y el equipo no está operativo...” ”

Lo señalado, no modificó el comentario de auditoría pues los informes del Administrador del Contrato, no advirtieron de las condiciones operativas del equipo del equipo UPS 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Cómputo de la Plataforma Z10, que conforme estos informes se encontró encendido y operativo sin novedades; a pesar de que en el memorando IESS-DNTI-2014-2187-M, el Administrador del Contrato saliente, expresó lo contrario. Hecho que no permitió contar con información consistente acerca de la ejecución de actividades de mantenimiento, lo que limitó la toma de acciones sobre los servicios contratados y acerca del equipo en cuestión.

 U.A. BARRERA Y S.P.S

Conclusiones

- Los Directores Nacionales de Tecnología de la Información, encargados, durante los periodos de actuación comprendidos: entre el 25 de junio de 2014 y el 7 de enero de 2015; y, el 18 de mayo de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; no supervisaron las condiciones operativas del Centro de Cómputo de la Plataforma Z10 y los servicios de mantenimiento contratados, ni identificaron los riesgos de interrupción de las operaciones por cortes de energía eléctrica imprevisto, tampoco tomaron acciones respecto al funcionamiento operativo del UPS EATON 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Cómputo, que se encontró apagado durante la ejecución del contrato IESS-PG-2014-0041-C, Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA.LTDA; debido a que no dispusieron la ejecución de constataciones físicas periódicas del estado operativo de los equipos que conforman la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, lo que ocasionó el incremento del riesgo de interrupción por fallas en el suministro eléctrico de contingencia.
- Los Analistas Informáticos, Administradores de los Contratos: IESS-PG-2014-0041-C Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del UPS EATON de Centro de Datos suscrito el 28 de julio de 2014 con la empresa FIRMESA INDUSTRIAL CIA.LTDA, con periodos de actuación comprendidos: entre el 2 de septiembre de 2014 y el 20 de agosto de 2015; y, entre el 21 de agosto de 2015 y el 31 de diciembre de 2015; durante la vigencia del contrato, no verificaron los informes de la empresa contratista respecto del estado y condición operativa del equipo UPS 9315 serie ET092ZBA02 con capacidad de 50 KVA del Centro de Cómputo de la Plataforma Z10, por lo que los informes generados no reflejaron los inconvenientes presentados para hacer cumplir el contrato suscrito; ocasionando que los Directores Nacionales de Tecnología de la Información encargados, no cuenten con información sobre las actividades de mantenimiento desarrolladas, lo que limitó la toma de decisiones e incrementó el riesgo de interrupción de las operaciones por cortes de energía eléctrica imprevistos y entrega de servicios tecnológicos respaldados en el buen funcionamiento de la fuente de energía de contingencia y operatividad de las plataformas informáticas Institucionales.

 CARRERA Y QUIRE

- El Analista Informático, Administrador del Contrato: 030-SBSG-2012 Mantenimiento Preventivo-Correctivo y Soporte Técnico de la Plataforma SUN DDI suscrito con la empresa CONWARE S.A, durante el periodo comprendido entre el 21 de mayo de 2012 y el 11 de junio de 2013, no objetó que en el informe presentado por la Contratista sobre el mantenimiento preventivo efectuado el 27 de abril de 2013, se incluyan los servidores modelo SUN FIRE V880 serie 312V031E y SUN FIRE V4800 serie 315H2379, que según el acta de "Entrega Recepción de Activos-Bajas" de 18 de enero de 2013, constaron como "INACTIVOS" y que se verificaron en las bodegas de Chimbacalle, tampoco informó los cambios de las condiciones operativas de los equipos objeto del contrato, lo que originó el desconocimiento del estado de los equipos y potenciales acciones a tomar frente la ejecución del contrato.


Recomendaciones

Al Director Nacional de Tecnología de la Información

6. Dispondrá al servidor responsables de la Administración de los Contratos que en coordinación con los servidores responsables Infraestructura Tecnológica de los Centros de Cómputo, planifiquen y ejecuten inspecciones físicas periódicas del estado operativo de los equipos que conforman la infraestructura tecnológica de los Centros de Cómputo, lo que permitirá reducir el riesgo de interrupción de servicios tecnológicos.
7. Incluirá en la designación de responsabilidades de los Administradores de Contratos de mantenimiento y soporte tecnológico y que los informes técnicos documentados, indiquen las condiciones y entorno de operación a desarrollar, en el caso de proveedores externos, las posibles afectaciones en el cumplimiento de contratos.

No se renovaron garantías de fiel cumplimiento

Existieron contratos de mantenimiento y soporte, en los que las garantías de fiel cumplimiento no fueron renovadas, durante el plazo de las obligaciones contractuales,

 CARRASCO JORDAN

adquiridas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como se describe en los siguientes casos:


- Del contrato 049-SBSG-2012 de soporte técnico local de bases de datos Oracle, suscrito el 2 de octubre de 2012, con la empresa REFUNDATION CONSULTING ASESORIA INFORMATICA CIA.LTDA, con vigencia por 24 meses, se presentó como garantía de fiel cumplimiento la póliza 1050896 con vigencia desde el 24 de septiembre de 2012 al 24 de septiembre de 2013; sin embargo, no presentó ni fue renovada esta garantía para el periodo 25 de septiembre de 2013 a 2 de octubre de 2014, correspondiente a la vigencia del contrato.
- En el caso del contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido Cisco 6500, suscrito el 15 de noviembre de 2012, según la cláusula del contrato "Plazos", con vigencia de 45 días, contados desde la fecha de su suscripción; sin embargo la cláusula Objeto del Contrato señaló:

"... 4.01.- El contratista se obliga con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a brindar el "MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TECNICO DE PLATAFORMA DE SWITCH DE CONTENIDO CISCO 6500 DE LOS CENTROS DE DATOS PRINCIPAL Y ALTERNO", a entera satisfacción de la Contratante, conforme las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta presentada por el Contratista en base a los pliegos elaborados por la Contratante, que se agregan en ANEXO 1 y forman parte integrante de este contrato."

La garantía de fiel cumplimiento de contrato se presentó con póliza CC-130057 por los periodos de 29 de octubre de 2012 al 13 de diciembre de 2012 y renovada a partir del 14 de diciembre de 2012 hasta el 28 de enero de 2013, cubriendo un total de 74 días, contados a partir del 15 de noviembre de 2012, cuando se suscribió el contrato.

En la parte correspondiente a ESPECIFICACIONES TECNICAS, del ANEXO 1, señaló:

"... Andeantrade incluye en su propuesta un contrato de soporte por dos (2) años para los dos Switch de contenidos... y el tipo de contrato de soporte por un (1) año para los routers principales de Quito y Guayaquil..."

 CAROLINA GARCIA

Adicionalmente, la Cláusula Sexta del contrato, Forma de Pago, que señaló:


"... 6.01.- La contratante cancelará al Contratista, mediante un pago del 100% contra entrega del servicio, previo el informe satisfactorio por parte del administrador del contrato y la presentación de la correspondiente factura..."

Con el documento "FORMATO ACTA –RECEPCION DEFINITIVA", suscrito el 8 de enero de 2013; por la empresa y el Administrador del Contrato; recibiendo la suscripción al servicio, por lo que se solicitó el pago del 100% del valor del contrato, de acuerdo a lo dispuesto en el contrato.

Lo descrito, muestra inconsistencias del contrato, entre lo señalado en el Anexo 1 en el apartado Especificaciones Técnicas, donde se señalaron 2 años de vigencia del contrato; y la garantía de fiel cumplimiento presentada que cubrió únicamente los 45 días hasta la suscripción de la referida acta, a pesar de que las obligaciones contractuales de la empresa con el IESS se mantuvieron por el plazo señalado en el Anexo 1, es decir, 2 años.

La participación del Analista Informático, Administrador del Contrato, se limitó a realizar las validaciones de recepción del servicio entregado por la proveedora y el delegado técnico; hasta el mes de agosto de 2014, sin que se haya solicitado la renovación de la vigencia de la garantía de fiel cumplimiento ni haya informado sobre la contradicción existente entre lo establecido en el contrato y el Anexo 1 con respecto al plazo de las obligaciones contractuales. En el mes de octubre de 2014, renunció a la Institución, el Administrador designado, sin que se haya efectuado la entrega recepción a un nuevo servidor nominado para estas funciones, por lo que no se encontró documentación de las validaciones del servicio entregado por la empresa contratista durante los meses de septiembre, octubre y diciembre de 2014 al IESS. Situación, que en opinión del equipo de auditoría, se originó por las inconsistencias descritas sobre los plazos y sin que desde la Administración del Contrato fueran advertidas

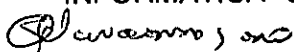
Los hechos descritos ocasionaron que la Institución no tenga la posibilidad de ejecutar las garantías en caso de posibles incumplimientos de las obligaciones contractuales comprometidas por las empresas contratistas.

 *cuarenta*

La Ingeniera Nivel 3, Administradora del Contrato: 049-SBSG-2012 Soporte Técnico Local de Base de Datos Oracle suscrito con la empresa REFUNDATION CONSULTING ASESORIA INFORMATICA CIA.LTDA, con periodo de actuación comprendido entre el 2 de octubre de 2012 y el 2 de octubre de 2014; no requirió la renovación de la garantía de fiel cumplimiento por el periodo comprendido entre el 25 de septiembre de 2013 y el 2 de octubre de 2014, ocasionando la imposibilidad de ejecutar la garantía de fiel cumplimiento por parte de la Entidad, en caso de posibles incumplimientos durante la vigencia del contrato por parte de la empresa contratista; por lo que inobservó lo dispuesto en los artículos 74, 121 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y la Cláusula Séptima "Garantías" del contrato.

El Analista Informático, Administrador del Contrato: 065-SBSG-2012 el Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A, con periodo comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014; no solicitó la renovación de la garantía de fiel cumplimiento, no informó de las inconsistencias constantes en el contrato y los documentos que lo conformaron (Anexo 1) sobre el plazo de las obligaciones contractuales; tampoco realizó la entrega recepción de documentos relacionados con la Administración del Contrato referido, a causa de su desvinculación del Institución; lo mencionado, ocasionó la imposibilidad de ejecutar la garantía de fiel cumplimiento por parte del IESS, en caso de posibles incumplimientos por parte de la empresa contratista, ni de contar con informes históricos del avance y cumplimiento del contrato durante los meses de septiembre, octubre, noviembre de 2014; por lo que; inobservó lo establecido en los artículos 74, 121 del Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; los artículos 76, 77, 78 del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público de 25 de agosto de 2006 y lo establecido en las "Especificaciones Técnicas" el Anexo 1 de los Pliegos del Contrato.

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, fueron comunicados los resultados provisionales a la Ingeniera Nivel 3, Administradora del contrato: 049-SBSG-2012 Soporte Técnico Local de Base de Datos Oracle suscrito con la empresa REFUNDATION CONSULTING ASESORIA INFORMATICA CIA.LTDA, con periodo de actuación comprendido entre el 2 de



octubre de 2012 y el 2 de octubre de 2014, con oficio 51000000.ATMP.027 de 23 de marzo de 2016; al Analista Informático que actuó como Administrador del Contrato: 065-SBSG-2012 el Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito el 15 de noviembre de 2012 con la empresa ANDEANTRADE S.A con periodo de actuación comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014, con oficio 51000000.ATMP.028 de 23 de marzo de 2016, al Representante Legal de ANDEANTRADE S.A con periodo de actuación comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 14 de noviembre de 2014, con oficio 51000000.ATMP.041 de 30 de marzo de 2016, se obtuvieron las siguientes respuestas:

La Ingeniera Nivel 3, Administradora del Contrato 049-SBSG-2012 Soporte Técnico Local de Base de Datos Oracle suscrito con la empresa REFUNDATION CONSULTING ASESORIA INFORMATICA CIA.LTDA, con período de actuación desde el 2 de octubre de 2012 hasta el 2 de octubre de 2014, en comunicación de 30 de marzo de 2016, señaló:

"... a. Con fecha 5 de octubre de 2012, (...) Analista de Contratación Pública, me envía por mail el contrato, los anexos y garantía técnica del contrato 049-SBSG-2012. La garantía técnica esta por 24 meses cumpliendo con lo requerido. No me han entregado ninguna póliza de Seguros Colonial en los documentos enviados. Las pólizas se quedaron en las oficinas de contratación pública, ya que ellos son los encargados de tenerlas y tampoco me han informado de las fechas de las mismas..."

Lo señalado, no modificó el comentario de auditoría; en razón de que la referida servidora, no verificó el plazo de vigencia de la garantía de fiel cumplimiento, ni informó su caducidad; lo que no permitió advertir posibles riesgos que asumió la Institución al no contar con esta garantía.

El Analista Informático, Administrador del Contrato 065-SBSG-2012 Mantenimiento, preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A, con período de gestión desde el 15 de noviembre de 2012 hasta el 30 de octubre de 2014, en comunicación de 31 de marzo de 2016, señaló:

"... Con memorando Nro IESS-DNTI-2014-1668-M de 19 de octubre de 2014 presenté mi renuncia irrevocable, en razón (sic) por la que no recibí los informes faltantes.- El acta entrega recepción definitiva se firma con fecha 8 de

R. Encuentro y DS

enero de 2013, por lo que existe una renovación de la póliza de fiel cumplimiento hasta el 28 de enero de 2013.- Con memorando Nro. IESS-DNTI-2014-1169-M se realiza la entrega de documentos durante el período de labor en el área de Redes y Comunicaciones..."

Lo mencionado, confirma lo señalado por auditoría, y a pesar de su afirmación de haber realizado la entrega recepción de documentos, no los adjuntó, tampoco hizo referencia a los documentos que como Administrador entregó al nuevo servidor para el ejercicio de estas funciones, ni señaló nada sobre la vigencia de las pólizas de fiel cumplimiento del contrato, ni sobre las inconsistencias constantes en el contrato y los documentos que lo conformaron (Anexo 1).

Posterior a la conferencia final de comunicación de resultados efectuada el 5 de abril de 2016, se obtuvieron los siguientes puntos de vista:

La empresa ANDEANTRADE S.A a través de su Representante Legal, con oficio No. ANT-018-2016 de 11 de abril de 2016, señaló:

"... el punto relacionado a la garantía de fiel cumplimiento del contrato del periodo 14 de diciembre de 2013 al 15 de noviembre de 2014, debo manifestar y recalcar que mi representado en ningún momento fue notificada que debía realizar la entrega de la garantía en mención, motivo por el cual es imposible que podamos enviar una copia de lo solicitado..."

Lo indicado, ratificó la inexistencia de la garantía de fiel cumplimiento por el periodo completo de obligaciones contractuales (2 años).

Así también, la empresa ANDEANTRADE S.A, con respecto de los informes faltantes, señaló:

"... En lo relacionado a los informes de los servicios prestados por los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014, los mismos fueron enviados al responsable a cargo del Contrato, lamentablemente por problemas con nuestros archivos físicos no disponemos de la copia del recibido del oficio en el cual se evidencia la entrega de dichos informes, pero hacemos la entrega los informes de cada uno de los meses requeridos en los cuales se cumplió con los servicios contratados..."

Lo expuesto, no modificó el criterio de auditoría, en razón que no se presentó documentación formal de los informes de los servicios prestados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014 y se contrapuso a la afirmación del

Q. ANTONIO J. REYES


Administrador del Contrato, constante en comunicación sin número de 31 de marzo de 2016, que señaló:

"...Con memorando Nro IESS-DNTI-2014-1668-M de 19 de octubre de 2014 presenté mi renuncia irrevocable, en razón (sic) por la que no recibí los informes faltantes..."

Conclusiones

- La Ingeniera Nivel 3, Administradora del Contrato: 049-SBSG-2012 Soporte Técnico Local de Base de Datos Oracle suscrito con la empresa REFUNDATION CONSULTING ASESORIA INFORMATICA CIA.LTDA, con periodo de actuación comprendido entre el 2 de octubre de 2012 y el 2 de octubre de 2014; no requirió la renovación de la póliza 1050896 presentada como garantía de Fiel Cumplimiento por el periodo comprendido entre el 25 de septiembre de 2013 y el 2 de octubre de 2014.
- El Analista Informático, Administrador del Contrato: 065-SBSG-2012 el Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A, con periodo de actuación comprendido entre el 15 de noviembre de 2012 y el 30 de octubre de 2014; no solicitó la renovación de la póliza CC-130057 presentada como garantía de fiel cumplimiento, ni informó de las inconsistencias constantes en el contrato y los documentos que lo conformaron (Anexo 1) sobre el plazo de las obligaciones contractuales; tampoco realizó la entrega recepción de documentos relacionados con la Administración del Contrato referido, a causa de su desvinculación del Institución.

Lo comentado dificultó la ejecución de las garantía de fiel cumplimiento por parte de la Entidad, en caso de posibles incumplimientos durante la vigencia del contrato por parte de la empresa contratista y por otra parte no contar con la documentación relacionada a la Administración del Contrato de servidores desvinculados, incrementando el riesgo de incumplimiento de las cláusulas contractuales, como en el caso del contrato 065-SBSG-2012 el Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de plataforma de Switchs de contenido CISCO 6500, suscrito con la empresa ANDEANTRADE S.A, en el que no se solicitaron los informes históricos del avance y


 CONCLUSIÓN Y CIERRE

cumplimiento del contrato durante los meses de septiembre, octubre, noviembre de 2014.

Recomendación

Al Director Nacional de Tecnología de la Información

8. Incluirá en la designación de responsabilidades a los Administradores de los Contratos, la constatación de la vigencia de las garantías, la observación de posibles inconsistencias de cláusulas con los términos de referencia y obligación que tiene de entregar los expedientes que de la Administración del Contrato se informen en caso de cambio de Administradores a los nuevos servidores. Por lo que designará un servidor responsable de la supervisión y evaluación de estos procesos de lo que dejará constancia en el mismo expediente para seguimiento posterior.

 *auditoria y CN CD*


Eco. Maria-Cristina Orbe Cajiao

AUDITORA INTERNA DEL IESS