

Proceso Auditado: Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente

VERSIÓN PÚBLICA - Art. 30 y Ar. 6 Lit. "A" de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), referente a la supresión de Datos Personales.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Ref. IA/NA-004-2020

Examen Especial al Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente del período 2017 al 2020.

Versión Pública



Abril de 2022

MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

Somos un Equipo que proveemos servicios de Aseguramiento y Consultoría de forma independiente y objetiva, mediante un enfoque sistemático y disciplinado, evaluando y promoviendo la mejora de los procesos claves del control interno del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

Ser un equipo de profesionales que aplique estándares internacionales de auditoría interna; coadyuvando a la mejora de la calidad educativa.

DESTINATARIOS – LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Titulares del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT):

- Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología, Interino ^(1/) ^(2/) ^(3/)
- Vice Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología ^(1/) ^(2/) ^(3/)

Unidad Organizativa Auditada:

- Departamento de Soporte Técnico y Administrador de Contratos ^(2/) ^(3/)

Unidades Organizativas Responsables del Sistema de Control Interno:

- Directora de Planificación ^(3/) ^(4/)
- Gerente de Tecnologías de la Información y comunicaciones ^(2/) ^(3/)
- Ex Director de Planificación Interino Ad Honorem ^(2/) ^(3/)
- Director de Desarrollo Humano ^(2/) ^(3/)
- Director de Adquisiciones y Contrataciones Institucional ^(2/) ^(3/)

Funcionarios, Empleados y/o Terceros Relacionados:

- Dirección de Auditoría Cuatro, Corte de Cuentas de la República ^(1/) ^(3/)

^(1/) Informe de Auditoría Interna notificado [Art.37 LCC y Art. 202 NAIG]

^(2/) Hallazgo(s) notificado(s) a los responsables del Sistema de Control Interno [Art. 5 NTCIE-MINED]

^(3/) Informe de Auditoría entregado por correo electrónico



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVOS DEL EXAMEN	5
III. ALCANCE DEL EXAMEN.....	5
IV. RESUMEN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS	6
V. RESULTADOS DE AUDITORÍA	6
VI. HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	13
HALLAZGO N° 1:JUSTIFICACIÓN SIN SUSTENTO TÉCNICO PARA GESTIÓN DE RESOLUCIONES MODIFICATIVAS DE LOS AÑOS 2017 AL 2019.....	14
HALLAZGO N° 2:INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES POR PARTE DEL PROVEEDOR.....	23
HALLAZGO N° 3:SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PAGADOS Y NO RECIBIDOS O RECIBIDOS CON INCUMPLIMIENTOS POR US\$47,406.56	27
HALLAZGO N° 4:PARTES INFORMÁTICAS PAGADAS POR EL MINEDUCYT Y NO RECIBIDAS POR US\$467,258.90	35
HALLAZGO N° 5:INCOMPATIBILIDAD DE FUNCIONES POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DE CONTRATO	44
VII. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES	48
VIII. RECOMENDACIONES	48
IX. CONCLUSIÓN	50
X. AGRADECIMIENTOS.....	50
XI. PÁRRAFO ACLARATORIO	51
XII. LUGAR Y FECHA.....	51
XIII. FIRMA DE LA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.....	51
XIV. PERSONAL AUDITOR Y/O FUNCIONARIO QUE EJECUTÓ LA AUDITORÍA.....	51
XV. ANEXOS	52



I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) dispone para el desarrollo de sus actividades de equipo informático, tales como computadoras de escritorio, portátiles, escáner, sistema de alimentación ininterrumpida (UPS por sus siglas en inglés), monitores y otros ubicados en las diferentes áreas asesoras, técnicas y administrativas.

Durante los años 2017-2020, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) suscribió contratos por un total de **US\$518,40.00**, para el pago de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente para usuarios de las dependencias del MINEDUCYT.

Tabla 1: Monto Contratado con la empresa [REDACTED] S.A. por el período 2017-2020

Año de Ejecución	Ref. Contrato	Fecha de Contrato	Empresa Adjudicada	Monto
2017	ME -65-2017	18/04/2017	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$60,000.00
2017	RM ME-M-111/2017	14/07/2017	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$12,000.00
2018	RM ME-M-167/2017	20/11/2017	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
2018	ME -241/2018-G	15/08/2018	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
2019	RM ME-M-86/2018	12/11/2018	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
2019	MINEDUCYT - 185/2019 - G	11/06/2019	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
2019	RM MECT-M-30/2019	18/10/2019	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$14,400.00
2020	RR C185 NO. MECT-M-76/2019	13/12/2019	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
2020	MINEDUCYT - 279/2020 - GOES	30/10/2020	[REDACTED] S.A. de C.V.	\$72,000.00
Total Contratado				\$518,400.00

Fuente: Contratos suscritos con la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. años 2017-2020

El objetivo de la contratación del mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes fue para mantener en estado funcional los equipos informáticos del MINEDUCYT, de manera oportuna, para garantizar el apoyo a los usuarios; mejorando la atención de los usuarios finales, mediante la prestación de mantenimiento y/o cambio de partes del servicio, y proporcionando atención in situ a los equipos y sólo en casos necesarios remitirlos a taller de reparación.

El alcance de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes, se estableció proporcionarlos en todas las áreas organizativas del MINEDUCYT, siendo estas: Despacho, Vice Despacho, Direcciones Nacionales, de Staff y Departamentales, Bodegas, Coordinaciones de Seguimiento a la Calidad, Centros de Formación Docente y Tribunales y Juntas de la Carrera Docente.



II. OBJETIVOS DEL EXAMEN

Objetivo General:

Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes de equipo cliente correspondientes a los años 2017 al 2020.

Objetivos Específicos:

- a) Comprobar que los servicios de mantenimiento y partes que fueron entregadas, se ajustaron razonablemente a los definidos en los contratos y otros documentos contractuales.
- b) Validar la eficacia de los servicios de mantenimiento recibidos y las partes entregadas a los usuarios.
- c) Determinar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la empresa contratista.
- d) Verificar la adecuada gestión y actuar del Administrador de Contratos, en cuanto a asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa proveedora de los servicios.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

El Examen Especial incluye los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo brindados al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) según contratos correspondientes a los años 2017 al 2020; así también, la sustitución de partes informáticas a los equipos y la entrega de accesorios incluidos en los documentos contractuales a los usuarios de las dependencias del MINEDUCYT.

Para nuestra revisión utilizamos como referencia las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental (NAIG), emitidas por la Corte de Cuentas de la República (CCR), en lo aplicable.

Los aspectos de control interno se evaluaron conforme al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Educación (NTCIE).



IV. RESUMEN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

- Determinación de la totalidad de contratos por servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente.
- Revisión de los contratos por servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente.
- Confirmaciones con responsables de las áreas de tecnología de las dependencias del Ministerio de Educación, ciencia y Tecnología.
- Confirmaciones con usuarios finales de los servicios de mantenimiento.
- Verificación de la entrega de partes a los usuarios finales.
- Entrevistas al Administrador de Contratos por servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente.
- Verificación de los registros en la base de datos del sistema informático ARANDA, utilizado para el registro y atención de incidencias informáticas.
- Revisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor.

V. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Entre los años 2017 al 2020, se suscribió nueve (9) contratos por servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución entre el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) y [REDACTED] Sociedad Anónima de Capital Variable, que se abrevia [REDACTED] S.A. de C.V, por un total de US\$518,400.00, de los cuales se ejecutó US\$518,380.70, equivalente al 99.99% del total contratado. Detalle de los fondos ejecutados a continuación:

Tabla 2: Monto Facturado por [REDACTED] S.A. de C.V. por Contrato

Año de Ejecución	Ref. del Contrato	Total Facturado
2017	ME -65-2017	\$59,482.73
2017	RM ME-M-111/2017	\$11,998.91
2018	RM ME-M-167/2017	\$71,998.41
2018	ME -241/2018-G	\$71,997.94
2019	RM ME-M-86/2018	\$71,999.60
2019	MINEDUCYT - 185/2019 – G	\$71,999.40
2019	RM MECT-M-30/2019	\$14,393.04
2020	RR C185 NO. MECT-M-76/2019	\$71,998.24
2020	MINEDUCYT - 279/2020 - GOES	\$71,995.38
Total Pagado		\$518,380.70

Fuente: Facturas emitidas por la empresa MOTION S.A. de C.V. años 2017-2020



Con base a detalle en facturas emitidas por [REDACTED] S.A. de C.V., que soporta los servicios brindados y las partes entregadas entre los años del 2017 al 2020, determinamos que se pagó un total de 29,609 mantenimientos y 23,961 partes informáticas, las cuales suman un total de US\$ 518,380.70. Ver Hallazgo N° 3 y 4.

Tabla 3: Cantidad de Mantenimientos y Partes Pagadas por el MINEDUCYT

Detalle de los servicios	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Total
Mtto Impresor matricial	0	17	0	0	17
Mtto Impresor según rutina	0	128	0	196	324
Mtto preventivo según rutina	0	2,282	3,222	9,535	15,039
Mtto Scanner según rutina	0	139	0	904	1043
Mtto UPS según rutina	0	650	3,202	9,334	13,186
Total de Mantenimientos	0	3,216	6,424	19,969	29,609
Total de Partes pagadas	3,500	6,903	7,023	6,535	23,961

Fuente: Facturas emitidas por la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. años 2017-2020

Inventario de Equipos

Basados en las actas de recepción y facturas, correspondientes a los contratos suscritos con el proveedor [REDACTED] S.A. de C.V., para los años 2017 al 2020, éste entregó un total de 23,961 partes.

Tabla 4: Cantidad de Partes Entregadas por [REDACTED] S.A. de C.V.

Año	Cantidad de Partes Recibidas
2017	3,500
2018	6,903
2019	7,023
2020	6,535
TOTAL	23,961

Fuente: Facturas emitidas por la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. años 2017-2020

Según los términos de referencia para el proceso de adquisición "LG 40/2017 Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente 2017", se estableció que el administrador de contrato, en su función de Supervisor del Servicio MINED, debía utilizar el formulario de Levantamiento de Inventario (Anexo N.º 1 Formulario de Levantamiento de Inventario") para cuando se ejecutara el mantenimiento preventivo; sin embargo, mediante confirmación con el administrador nombrado, verificamos que no se realizó inventario de equipos, ni de partes entregadas por el proveedor. Dicha obligación también se incluyó en los otros procesos de contratación realizados entre los años 2017-2020.



Necesidades de Mantenimiento

El detalle de requerimientos de necesidades y reportes de problemas relacionados con equipo informático, es gestionado por parte del Departamento de Soporte Técnico, el cual hace uso del software propietario ARANDA. Dicho software contiene una base de datos de los requerimientos de los usuarios, quienes hacen las solicitudes por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

Administración de Contrato

La administración de los contratos de los años 2017 al 2020, estuvo a cargo del jefe del Departamento de Soporte Técnico, [REDACTED]. Ver Hallazgo N° 5.

En los procesos de contratación de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes a los años 2017-2019, se realizó resoluciones modificativas para ampliación o prórroga de los contratos inicialmente suscritos. Por ejemplo, para el año 2019, se incluyó un segundo proceso basado en la resolución modificativa con referencia N° ME-M-30/2019 al contrato No. ME-241/2018-G, justificando la ampliación del monto contratado debido a "una sobredemanda de ups dañados y monitores quemados, producto de las constantes variaciones de voltaje en la energía eléctrica dentro de las instalaciones del MINEDUCYT, lo que provocó el agotamiento de los fondos asignados para este contrato de forma anticipada". Ver Hallazgo N° 2.

Cumplimiento de la Empresa

En los términos de referencia de los años 2017 al 2020, se definió las rutinas de mantenimiento preventivo para equipo informático, las cuales la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. se comprometió a cumplir, según los documentos presentados en su oferta y las obligaciones establecidas en los contratos suscritos. Estas fueron:

1. Computadoras personales
 - 1.1. Mantenimiento de software CPU
 - 1.2. Mantenimiento de Hardware CPU
 - 1.3. Monitor
 - 1.4. Teclado y ratón
2. Impresores matriciales
3. UPS



Al validar el procedimiento establecido para cada una de ellas, determinamos que la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. no cumplió con las rutinas, debido a que confirmamos con los responsables de informática de las dependencias y usuarios finales que, el mantenimiento preventivo realizado fue básicamente una limpieza superficial de los equipos informáticos. Ver Hallazgo N° 2

Para el año 2019, el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo fue proporcionado por personal distinto al que [REDACTED] S.A. de C.V. se comprometió a brindar, según subsanación presentada en fecha 24/05/2019, correspondiente a proceso de adquisición MINEDUCYT - 185/2019 – G. Ver Hallazgo N° 3

Proceso de Contratación

Revisamos los expedientes de adquisición relacionados con los contratos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente del período 2017 al 2020, observando que contienen la documentación necesaria para soportar el proceso, a excepción del proceso del año 2019 en el cual no está incluida la documentación relacionada con la resolución modificativa

No obstante, lo anterior, las resoluciones modificativas no tienen un sustento técnico que respalde la necesidad de incrementar los montos o plazos de los contratos iniciales, así tampoco, las circunstancias descritas en las resoluciones modificativas corresponden a circunstancias imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor; por el contrario, son causa de una deficiente planificación.

Entre los años 2017 al 2020, se realizaron procesos por libre gestión y prórrogas dentro de los montos establecidos por la Ley; sin embargo, a partir del año 2018 las prórrogas duplicaron los valores contratados inicialmente, llegando a contratar servicios por más de US\$ 140,000.00 por año, monto el cual supera el límite establecido para el proceso de Libre Gestión.

Adicionalmente, es importante considerar que el incremento del monto contratado a partir del año 2017, no se justifica debido a que el equipo informático del MINEDUCYT, no ha incrementado en la misma proporción.



Mantenimientos y partes pagadas no razonable según detalles de activo fijo:

Según datos obtenidos de activo fijo; determinamos las siguientes cantidades de equipos informáticos asignados en Direcciones Staff, Nacionales, Departamentales de Educación, Tribunales y Juntas de la Carrera Docente, y otras áreas administrativas del MINEDUCYT para los años 2017 al 2020:

Tabla 5: Cantidad de Equipos Informáticos del MINEDUCYT

DESCRIPCIÓN	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
CPU	64	22	14	14
EQUIPO DE ESCRITORIO	1434	1631	1979	1979
EQUIPO PORTÁTIL	369	393	443	456
ESCÁNER	26	25	26	19
IMPRESOR	8	8	18	20
UPS	13	19	37	38
OTROS	169	189	200	237
TOTALES	2083	2287	2717	2763

Fuente: Archivo proporcionado por el Departamento de Activo Fijo

Considerando lo anterior, observamos que las cantidades pagadas de mantenimientos de equipos y partes, no son congruentes con las cantidades físicas de los mismos. Por ejemplo, para el año 2018 se disponía de **1631** computadoras de escritorio, sin embargo, se pagó por **2,258** UPS y baterías, una cantidad mayor a la existencia total de computadoras de sobremesa.

Adicionalmente, se pagó por un total de **1339** monitores durante los años 2017-2020, cuando el promedio de computadoras de escritorio para el mismo período fue de **1,755**. Prácticamente, con dicha compra se hubiese cambiado el 76% de los equipos.

Tabla 6: Monitores pagados a la empresa [REDACTED] S.A. de C.V.

DESCRIPCIÓN	2017	2018	2019	2020	Total
MONITOR LED 17"	30	250	300	10	590
MONITOR LED 19"	84	270	265	130	749
Total	114	520	565	140	1,339

Fuente: Facturas de la empresa



Tabla 7: Comparación cantidad de Equipos Informáticos (Activo Fijo) del MINEDUCYT y mantenimientos pagados por año.

DESCRIPCIÓN	Año 2018		Año 2019		Año 2020	
	Cant. Equipos	Mtto. Pagados	Cant. Equipos	Mtto. Pagados	Cant. Equipos	Mtto. Pagados
Computadoras	2,024	2282	2,422	3222	2,435	9535
UPS	19	650	37	3202	38	9334

Como se observa en la tabla anterior, las cantidades de mantenimientos pagados durante los años 2018 al 2020, son considerablemente mayores a la cantidad de equipos del MINEDUCYT, y no existió objeción por parte del administrador de contrato en ninguno de los años en el cuadro citado.

Renuncia del Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico sin cumplir el debido proceso

En fecha 17/11/2021 el administrador de contratos de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes y Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico, remitió correo electrónico a esta Dirección de Auditoría indicando que había interpuesto su renuncia como empleado del MINEDUCYT a partir del 15/11/2021; no obstante, dicha acción no se realizó de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa respectiva.

Según se establece en el artículo 114, inciso segundo del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Educación, "En el caso de renuncias, el empleado deberá presentar una carta al Jefe inmediato superior, con ocho días de anticipación a su último día laboral previsto. En el caso de funcionarios y empleados que tengan funciones de custodia de bienes o valores, el Jefe inmediato deberá tramitar la entrega formal de dichos bienes o valores por medio de Acta, en la que deberá dar aval un Representante de la Unidad de Auditoría Interna.

Considerando lo anterior el Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico debió presentar escrito, comunicando con la debida anticipación su deseo de renunciar a su plaza ante su jefe inmediato superior; sin embargo, no lo hizo en debida forma. Según fue confirmado por parte del Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación, dicho documento le fue remitido en formato de imagen; por lo que a consecuencia de ello remitió dos correos electrónicos al Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico, ambos de fecha, 18/11/2021, en los cuales le indica que está

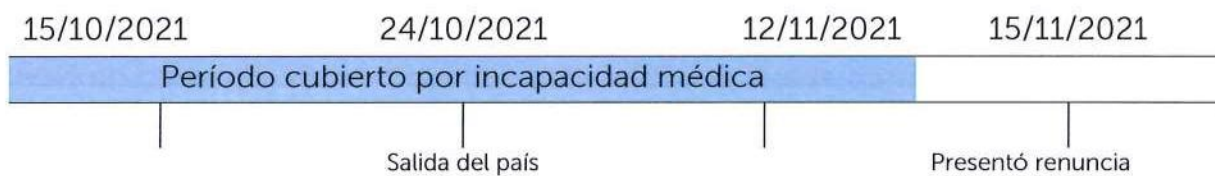


pendiente de entregar tu puesto de trabajo y que para poder dar por aceptada su renuncia debe hacer entrega formal de los activos fijos, documentación y otros; así mismo, de la necesidad de haber presentado su renuncia de acuerdo al tiempo establecido en la normativa.

Por otra parte, es importante destacar que previo a su renuncia, el Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico, presentó incapacidad médica por el período de 29 días, que cubre el período del 15 de octubre al 12 de noviembre de 2021, la cual tiene indicios de irregularidades; debido que, si bien fue homologada por el ISSS, la constancia inicial fue extendida por el doctor [REDACTED] ([REDACTED]), presuntamente primo del Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico.

Adicionalmente, obtuvimos reporte al 19/11/2021 de parte de la Dirección General de Migración y Extranjería, en la cual se indica que el último movimiento migratorio del Ex Jefe de Departamento fue el día 24/10/2021 con una salida por vía terrestre con destino a Guatemala, sin evidencia que haya ingresado nuevamente a territorio salvadoreño. Por lo consiguiente, salió del país antes de finalizar su incapacidad médica y antes de remitir vía correo electrónico su renuncia.

Diagrama 1: Fechas relevantes en renuncia del Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico



A la fecha de emisión de este informe el Ex Jefe del Departamento de Soporte técnico no ha realizado la entrega de su puesto de trabajo.

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO:

Basados en la documentación revisada y los procedimientos realizados, determinamos las siguientes debilidades en los controles:

- Las hojas de servicio no han sido resguardadas adecuadamente por parte del Administrador de Contrato.



b) En los formularios presentados a Auditoría, denominados como "Hojas de Servicio", utilizadas para registrar el detalle de los equipos informáticos, mantenimiento realizado y partes entregadas, determinamos las siguientes situaciones:

- ✓ No describen toda la información requerida en el mismo,
- ✓ Tienen errores en la descripción de los equipos informáticos,
- ✓ No describen el nombre completo y área del usuario al cual está asignado el equipo, etc.

c) Existió incompatibilidad de funciones, debido a que la misma persona desempeñó las funciones de: miembro de evaluación de ofertas, administrador de contrato y administrador de los bienes entregados.

d) No se realizó supervisión adecuada, por parte del jefe inmediato de las acciones realizadas por el Administrador de Contrato.

e) Determinamos que las partes registradas según facturas, fueron recibidas por parte del administrador de contrato; sin que este llevara un control administrativo de inventario de los mismos, de tal forma que, se registrara su ingreso, salida y existencias.

Lo anterior fue confirmado, según comentarios brindados por el Jefe del Departamento de Soporte Técnico de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación del MINEDUCYT, y quien fungió como Administrador de Contrato de los procesos de Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente del Período 2017 al 2020, por medio de correo electrónico de fecha 01/03/2021.

VI. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Basados en la evidencia obtenida, determinamos los siguientes hallazgos de auditoría.



HALLAZGO N° 1: JUSTIFICACIÓN SIN SUSTENTO TÉCNICO PARA GESTIÓN DE RESOLUCIONES MODIFICATIVAS DE LOS AÑOS 2017 AL 2019

Importancia del Hallazgo : Riesgo Alto
Componente NTCIE impactado : Actividades de Control

CONDICIÓN:

Durante los años 2017 al 2019, el administrador de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente, gestionó la aprobación de 5 resoluciones modificativas, por un monto total de US\$242,400.00; para los cuales tramitó la respectiva solicitud ante la Dirección de Contrataciones Institucional, las cuales fueron autorizadas por el Titular del MINEDUCYT en turno, con base a la normativa establecida en la Ley.

No obstante, al verificar las justificaciones presentadas por el administrador de contrato, determinamos que no tienen sustento técnico para haberlas gestionado; debido que, al solicitarle la documentación técnica que respalda lo presentado a la Dirección de Contrataciones Institucionales, comprobamos que no tienen documentación técnica que soporte dichas aseveraciones.

Tabla 8: Resoluciones modificativas del período 2017-2020

Año	Ref. de la Resolución	Fecha	Tipo de Modificación	Monto US\$
2017	RM ME-M-111/2017	14/7/2017	Incremento de monto	\$12,000.00
2017	RM ME-M-167/2017	20/11/2017	Ampliación de período y monto	\$72,000.00
2018	RM ME-M-86/2018	12/11/2018	Ampliación de período y monto	\$72,000.00
2019	RM MECT-M-30/2019	18/10/2019	Incremento de monto	\$14,400.00
2019	RR NO. MECT-M-76/2019	13/12/2019	Ampliación de período y monto	\$72,000.00
TOTAL				\$242,400.00

Fuente: Expedientes de adquisiciones 2019-2020

Sin embargo, estas resoluciones según documentación presentada por el administrador de contrato fueron ejecutadas en 100% Del monto total de las resoluciones, se ejecutó US\$242,388.20. No obstante, al realizar verificación por parte de auditoría interna, comprobamos que los productos no fueron entregados a los usuarios según se indica en las hojas de servicio proporcionadas por el administrador de contrato y tampoco existió un control de inventario sobre las partes entregadas según el proveedor (Ver Hallazgos N° 4 y 5).



Año 2017:

Para la resolución modificativa N° ME-M-111/2017 al contrato N° ME-65/2017, la justificación fue que: "ya que éste (contrato) se ha agotado debido al aumento en la demanda de repuestos y es necesario continuar con las reparaciones en las computadoras del MINED, para que continúen funcionando".

Al respecto, el Administrador de Contrato justificó la necesidad de partes para el año 2017, con base en archivo de Microsoft Office Excel "PARTES ENTREGADAS2017", en el cual se indicó que estaba el detalle de las partes entregadas a usuarios durante el año 2017; sin embargo, al comparar la información contenida en dicho archivo por medio de los "Códigos por proyecto" (ticket del sistema ARANDA), respecto a la copia de respaldo de base de datos del Software Aranda al 18/03/2021, proporcionada por el Ex Jefe de Departamentos de Sistemas Informáticos en fecha 19/03/2021, determinamos que, de los 2,525 casos reportados en el archivo "PARTES ENTREGADAS2017", solo uno de ellos corresponde a la entrega de partes informáticas, según contrato (Código de proyecto 49303), el resto muestran inconsistencias. Ver Tabla 9.

Tabla 9: Revisión de archivo justificativo de entrega de 2017

Descripción	Cantidad de Casos
Códigos de proyecto duplicados	684
Códigos de proyectos NO Existentes en la Base de datos del Sistema Aranda	10
Registro que NO corresponden a entrega de equipos informáticos,	1,830
Códigos de proyecto relacionados con partes informáticas	1
TOTAL de Casos registrados en archivo PARTES ENTREGADAS 2017	2,525

Fuente: Archivo PARTES ENTREGADAS2017 proporcionado por el Administrador de Contrato.

Basados en lo anterior, el incremento de la demanda de repuestos no se puede comprobar; debido que no hay evidencia de la entrega de partes basados en los datos del archivo "PARTES ENTREGADAS2017", a excepción del entregado con registro de proyecto 493030.

Año 2018:

Para la resolución modificativa N°. ME-M-167/2017 al contrato N° ME-65/2017, la cual fue ejecutada en el año 2018; la justificación fue que: "la necesidad inmediata de contar con repuestos de las computadoras ya que el Ministerio no puede quedar sin los servicios respectivos de mantenimiento de equipo cliente, dada la importancia de este servicio".



Para la resolución modificativa N° ME-M-86/2018 al contrato N° ME-241/2018-G, la justificación fue que: "el Ministerio de Educación no puede quedarse sin cobertura del servicio contratado, dada la importancia que éste representa en el trabajo diario de la institución, y tomando en cuenta, el buen servicio prestado por el contratista"

Considerando la modificativa anterior, se verificó la base de datos del software ARANDA, proporcionada por el Administrador de Contrato, solamente se determinaron 87 casos relacionados con reporte de fallas de UPS correspondientes al período que incluye el año del año 2015 al 2018, una cantidad significativamente baja, respecto del monto gestionado en la resolución modificativa; lo que muestra que no hubo una necesidad real de realizar dicha modificativa.

Año 2019:

Para la resolución modificativa N° ME-M-30/2019 al contrato N° ME-241/2018-G, la justificación fue que: "hubo una sobredemanda de ups dañados y monitores quemados, producto de las constantes variaciones de voltaje en la energía eléctrica dentro de las instalaciones del MINEDUCYT, lo que provocó el agotamiento de los fondos asignados para este contrato de forma anticipada".

Para la resolución razonada N° MECT-M-76/2019 al contrato N° ME-185/2019-G, la justificación fue que: "el MINEDUCYT no puede quedarse sin cobertura del servicio contratado, dada la importancia que este representa para el trabajo diario de la institución, y tomando en cuenta, el buen servicio prestado por el contratista".

El Administrador de Contrato al ser consultado por el documento técnico que le permitía afirmar que debido a problemas eléctricos tuvo una sobredemanda de ups y monitores quemados, responde con fecha 17 de febrero de 2021 lo siguiente: "Remitimos listado de usuarios que demandaron UPS en 2019 en ANEXO 25, obtenido desde el software de control ARANDA."

El referido anexo contiene reportes de problemas de usuarios, referentes a:

- 204 UPS: entre el 15 de enero de 2019 al 17 de diciembre de 2019, y
- 4 Monitores: entre el 12 de octubre de 2018 y el 19 de noviembre de 2020.

Al respecto, auditoría realizó comparación de los Códigos de Proyectos del ANEXO 25, respecto a la copia de la Base de Datos del Software Aranda, con lo cual determinamos discrepancias en el mismo, ya que las cantidades reportadas en el ANEXO 25 y las validadas en el sistema ARANDA no son congruentes. Ver detalle en

Tabla 9.



Tabla 10: Revisión de datos del ANEXO 25 respecto al software ARANDA

Períodos	UPS de ANEXO 25	Base de Datos ARANDA	
		UPS	Otra Categoría
2015 al 2018	0	87	2 (42019 y 45911)
15/01/2019 al 17/12/2019	204	42	2 (57905 y 58326)
2020	0	60	10 (59619, 59716, 59723, 61745, 61748, 61777, 61956, 62389 y 62412)
SUB TOTAL	204	189	14
TOTAL	204	203 ⁽¹⁾	

Fuente: ANEXO 25 proporcionado por el Administrador de Contratos

⁽¹⁾ El Código de proyecto N° 42019 está duplicado, por lo cual son 203 registros.

De la tabla anterior se puede visualizar que en ANEXO 25 se reportó 204 casos relacionados con UPS; sin embargo, al realizar una búsqueda de los códigos en la base de datos del Software ARANDA, determinamos que solo 42 corresponden al período correspondiente al año 2019; así como otros dos relacionados con otras categorías, haciendo un total de 50 casos que efectivamente están dentro del rango de fechas correcto.

Respecto a los 4 casos de Monitores, identificamos que solo el código de proyecto 57300, corresponde al período del contrato (2019); es decir que, la sobredemanda de monitores quemados que afirma el Administrador de Contrato como justificación para incrementar el contrato, únicamente asciende a 1 monitor en 2019 (57300), sin embargo, se adquirió un total de 565 monitores de los cuales 564 no existe un respaldo documental, ni garantía de que hayan sido entregados a los usuarios.

Sobre lo anterior, solicitamos al jefe del Departamento de Mantenimiento reporte generado por la SIGET que compruebe variaciones o fluctuaciones de voltaje en los edificios del Nivel Central del MINEDUCYT, ante lo cual manifestó por medio de correo electrónico de fecha 17/02/2021, que se le había extraviado dicho documento, por lo que no existe garantía de que la justificación realizada a la modificativa sea verás.

También es importante hacer notar que, de haberse generado un daño masivo de UPS y monitores, se hubiera gestionado su reposición por medio de la póliza de seguros vigente a la fecha; sin embargo, dicho proceso no fue considerado por parte del administrador de contrato a pesar de existir dicha póliza.



CRITERIOS:

Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

Modificación de los contratos

- **Art. 83.-** Los contratos de suministro de bienes y los de servicios, podrán prorrogarse una sola vez, por un período igual o menor al pactado inicialmente, siempre que las condiciones del mismo permanezcan favorables a la institución y que no hubiere una mejor opción. El titular de la institución emitirá la resolución debidamente razonada y motivada para proceder a dicha prórroga.
- **Art. 83- A.-** La institución contratante podrá modificar los contratos en ejecución regidos por la presente ley, independientemente de su naturaleza y antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurren circunstancias imprevistas y comprobadas. Para el caso de los contratos de ejecución de obra, podrá modificarse mediante órdenes de cambio, que deberán ser del conocimiento del consejo de ministros o del concejo municipal, a más tardar tres días hábiles posteriores al haberse acordado la modificación; la notificación al consejo de ministros no será aplicable a los órganos legislativo y judicial.

Para efectos de esta ley, se entenderá por circunstancias imprevistas, aquel hecho o acto que no puede ser evitado, previsto o que corresponda a caso fortuito o fuerza mayor.

La comprobación de dichas circunstancias, será responsabilidad del titular de la institución.

Cualquier modificación en exceso del veinte por ciento del monto original del contrato, de una sola vez o por varias modificaciones, se considerará como una nueva contratación, por lo que deberá someterse a un nuevo proceso, siguiendo todo el procedimiento establecido en esta ley, so pena de nulidad de la modificación correspondiente.

- **Art. 83-B.-** Los contratos no podrán modificarse cuando se encuentren encaminadas a cualquiera de los siguientes objetivos:
 - a) Alterar el objeto contractual;
 - b) Favorecer situaciones que correspondan a falta o inadecuada planificación



de las adquisiciones, o convalidar la falta de diligencia del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones.

La modificación que se realice en contra de lo establecido en el inciso anterior será nula, y la responsabilidad será del titular de la institución.

- **Art. 92.-** inciso segundo: De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al contratista y en los demás casos previstos en esta Ley.

Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Educación

- **Art. 304.-** El Ministerio de Educación, a través del Área de Administración, por medio de Logística, gestionará la adquisición o prórroga de las coberturas de seguros de daños materiales a que pudieran estar expuestos los bienes e infraestructura, de nivel Central y Departamental; en la medida que sea factible la disponibilidad de fondos, se podrán incluir los centros escolares.

CAUSAS:

- Falta de seguimiento por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Dirección de Planificación del período respectivo.
- Gestión de prórrogas sin hacer previo un análisis basado en información concreta y real con base a la cantidad de equipos informáticos del MINEDUCYT.

EFFECTO:

- Erogaciones de fondos del MINEDUCYT en exceso de las necesidades reales para mantenimiento y adquisición de partes de equipo informático.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Comentarios del Administrador de Contrato, [REDACTED]
tomados de correo electrónico con fecha 13/10/2021:

En referencia a la justificación sin sustento técnico para gestión de resoluciones modificativas de los años 2017 al 2019, específicamente donde se indica que las



partes entregadas no coinciden con lo registrado en el Sistema Aranda, aclaro lo siguiente:

- El sistema Aranda viene fallando desde el año 2012, ya que no se ha invertido en la renovación de la Licencia desde el 2008, cuando se inició su uso y desde ese tiempo hasta hoy, el sistema ha generado inconsistencias tales como la duplicidad de registros, caídas constantes y problemas.
- Hay casos de entrega de partes que no se registraron en Aranda; pero estas entregas si constan en los Formulario de Mantenimiento de cada año y ahí se tiene de recibido las partes entregadas a cada usuario respectivamente. Los refuerzos para el mantenimiento eran necesarios, fueron invertidos en los repuestos y se comprueba su entrega a través de los mencionados formularios. (Ver anexos 3, 4 y 6 entregados vía correo electrónico a la Dirección de Auditoría, el 21/05/2021).
- Los casos diagnosticados como daños a consecuencia de corrientes eléctricas, es responsabilidad de cada Unidad dueña del equipo, hacer el reporte y dirigirlo a la Gerencia de Administración, ya que nuestra responsabilidad llega hasta el diagnóstico; sin embargo, si nosotros podemos proporcionar la parte, lo hacemos para garantizar la operatividad y continuidad de las labores, quedando bajo la unidad dueña, la responsabilidad de reporte de daño. Asimismo, en el caso de los monitores, si bien no se registraron en Aranda, si consta que se entregaron, con firma de recibido en el Informe de partes entregadas (Ver anexo 4 entregado vía correo electrónico el 21/05/2021).

Como alternativa, ya se está realizando la implementación de un nuevo Sistema de Registro denominado ITOP, el cual se piensa iniciar su uso en el último trimestre del 2021 y es más confiable por sus registros sin duplicidad de casos y retoma la notificación de apertura y cierre de casos a los técnicos y usuarios.

La entrega de partes se realizó a conformidad de los refuerzos recibidos y estos se comprueban con los tickets de entrega de los anexos 3,4 y 6 entregados el 21/05/2021 vía correo electrónico anexo. La pérdida o menoscabo de estos documentos en poder de la Dirección de Auditoría es responsabilidad de esa Dirección, ya que los documentos fueron entregados a cabalidad de las partes entregadas.



No se puede observar hallazgo y concluir faltantes de partes, mediante un sistema que tiene constantes fallas de software hasta el día de hoy.

Comentarios del Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED], tomados de correo electrónico con fecha 25/11/2021:

- Se está implementando un nuevo sistema informático (ITOP) de registro y control de solicitudes de usuarios.
- Se implementará un formulario para la solicitud formal por parte de los usuarios.
- Se establecerá mecanismos de registro estadístico de demanda, solicitud y entrega de partes y mantenimiento de equipos clientes.

Comentarios del Ex Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED], tomados de correo electrónico recibido de parte del Administrador de Contrato con fecha 06/12/2021:

La Gerencia de Tecnologías solicitaba a discreción seguimientos a las diferentes actividades e incluso se documentaron varios procedimientos para ordenar mejor los procesos entre las solicitudes están:

1. Solicitud de entrega de contratos (ver anexo 2)
2. Actividades a desarrollar febrero 2017 (ver anexo 3)
3. Informes de partes 2018 (ver anexo 4)
4. Seguimientos de inicios y finalizaciones de procedimientos de mantenimiento (ver anexo 5).
5. Seguimiento de actividades no solo de soporte (ver anexo 6)
6. Seguimiento de actividades a departamento de Soporte técnico. (Ver Anexo 7)
7. Informes de casos atendidos en Aranda (ver anexo 8)
8. Planes de mantenimiento preventivo y táctico de trabajo, entre otros (ver anexo 8)
9. Seguimiento a casos atendidos petición desde 2014 a 2019 (ver anexo 9)

Lo que debo acotar es que los seguimientos se realizaron mediante informes ejecutivos y no como los comparativos minuciosos que auditoría ha realizado.



Comentarios del Director de Adquisiciones y Contrataciones Institucional,
[REDACTED] tomados de correo electrónico con fecha 18/02/2022:

Durante la ejecución de los contratos, pueden presentarse situaciones que deriven en modificaciones o prorrogas de los mismos, en ese sentido, la ley ha definido claramente a quien corresponde la gestión, identificación de la necesidad y la determinación de la procedencia de una modificación o prórroga de contrato.

La responsabilidad en la ejecución de tales facultades, recaen en el administrador de contrato, quien normalmente es una persona propuesta por la unidad solicitante del bien, servicio u obra, con el conocimiento, experiencia y cualidades necesarias; asimismo con los conocimientos técnicos. habilidades y valores necesarios para ejercer dicha función.

Finalmente, y desde la perspectiva institucional de mejorar los controles internos, la UACI es de la opinión que para futuras gestiones de prorrogas o modificaciones a contratos, que promuevan los administradores de contratos, sus solicitudes deberían contar con el visto bueno del Director de la unidad solicitante a la que pertenece el administrador de contrato.

COMENTARIO DE LOS AUDITORES:

Al analizar los comentarios brindados, no hay evidencia suficiente que soporte la existencia de causas justificativas, para gestionar desembolsos adicionales para mantenimiento de equipos y adquisición de partes.

Adicionalmente, determinamos que estaba vigente la Póliza de seguro Número [REDACTED] contratada con la empresa SISA, cuya vigencia era del 31/12/2018 al 01/12/2019, la cual contemplaba el aseguramiento de todos los bienes contenidos en los edificios del nivel central, de las oficinas departamentales y otras oficinas descentralizadas, que resultasen con daños por problemas eléctricos, por lo cual podría haberse hecho uso de la misma, ante la presunta reposición de UPS y monitores quemados a causa de variaciones de voltaje.

Al respecto, verificamos que para el período 2017-2019, solamente se han realizado gestiones con la compañía de seguros por equipo informático, referente a hurtos de 5 laptops, 2 Tablet, 1 CPU y un proyector multimedia. No hay ningún proceso relacionado con daños de equipo de cómputo relacionado con problemas eléctricos.



HALLAZGO N° 2: INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES POR PARTE DEL PROVEEDOR

Importancia del Hallazgo	:	Riesgo Alto
Componente NTCIE impactado	:	Actividades de Control

CONDICIÓN:

Determinamos que la empresa [REDACTED] S.A. de C.V., contratada para brindar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, durante el período de los años 2017 al 2020, incumplió sus responsabilidades establecidas en las cláusulas de los contratos suscritos y otros documentos contractuales.

Los incumplimientos identificados son:

- 1) Los mantenimientos realizados durante los años 2018 y 2019, fueron distintos a las rutinas establecidas en los términos de referencia y a los cuales [REDACTED] S.A. de C.V. se comprometió a brindar según contratos.
- 2) Para el año 2019, se solicitó como parte del proceso una aclaración, para que se presentara el perfil del personal que daría el servicio de mantenimiento; por lo que la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. presentó listado de personas con sus respectivos currículos, quienes serían los encargados de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos; sin embargo, al verificar los nombres de las personas que efectivamente brindaron dichos servicios para el período indicado anteriormente, determinamos que estos no corresponden.
Ver ANEXO N° 1
- 3) No hay evidencia de la realización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en todos los lugares bajo cobertura, con su respectiva programación, de acuerdo con los anexos 5 y 6 de las especificaciones técnicas.
- 4) El mantenimiento del año 2019, se realizó hasta en los meses de enero y febrero del 2020

Las situaciones identificadas en los numerales anteriores, no fueron señaladas por el Administrador de Contrato, quien suscribió las actas de recepción a entera satisfacción, por lo que esto no permitió la deducción de responsabilidades para el proveedor y tampoco generó una sanción para el administrador por la falta de inobservancia en la ejecución de los procesos.



CRITERIOS:**Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)**

- **Art. 82-Bis.-** la unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:
 - a) verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
 - b) elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos.

Contratos "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente"

- **Cláusula IV FORMA, ENTREGA Y RECEPCIÓN** De conformidad al artículo cuarenta y cuatro literal j), de la LACAP, el contratista garantiza que entregará los servicios objeto de este contrato con las mismas condiciones y términos de referencia ofertados de acuerdo a lo establecido en los Documentos de Libre Gestión a satisfacción del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

CAUSA:

- Falta de supervisión adecuada de parte del Administrador de Contrato.

EFFECTOS:

- Servicios pagados por el MINEDUCYT recibidos sin cumplir con las rutinas específicas para cada equipo.
- Posible daño a equipos, por la manipulación de personal sin la capacidad técnica requerida.
- Contratación recurrente de la empresa, a pesar del incumplimiento.



COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Comentarios del Administrador de Contrato,
tomados de correo electrónico con fecha 13/10/2021:

1. Referente a que la empresa [REDACTED] S.A de C.V. fueron distintos a las rutinas establecidas en los términos de referencia; esta debe ser probada más allá de una supuesta declaración verbal de las personas que entrevistaron; ya que debe realizar el hallazgo, basado en una declaración jurada de parte de quien lo manifiesta y avalada por un notario. Además, en los años 2018, 2019 y 2020 si se realizaron los mantenimientos respectivos y según los Términos de Referencia del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo cliente (Ver anexo 5 enviado por correo el 21/05/2021) en el apartado Coordinadores Informáticos Departamentales se indica que los responsables de verificar el mantenimiento, son dichos informáticos, los cual cito textualmente: "Serán los responsables de verificar que los servicios prestados se cumplan en las oficinas departamentales y sus respectivas oficinas descentralizadas e informarán al Supervisor del Servicio, cualquier anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo."

La unidad de soporte técnico nunca recibió ningún tipo de notificación de parte de los informáticos, acerca que no se estuviese realizando el procedimiento adecuado; sin embargo, mejoraremos nuestros controles delegando a alguien que verifique el mantenimiento respectivo.

2. Los técnicos de mantenimiento reunían el perfil indicado, lo que se hizo por atender el mantenimiento en ocasiones con otros técnicos, ya que por diferentes motivos se sustituyeron en diferentes momentos; pero reunían el perfil solicitado.
3. Los mantenimientos se realizaron en todas las localidades del MINEDUCYT, tal y como se demostró con la entrega de tickets respectivos, los cuales están en custodia de la Dirección de Auditoría. Si hay pérdida o menoscabo de estos, será responsabilidad de la mencionada Dirección.
4. Los mantenimientos se realizaron efectivamente entre enero y febrero/2020; ya que por lo apretado de la cantidad de actividades del cierre 2019 no se alcanzó a desarrollar ese año.

Versión Pública



Comentarios del Ex Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED], tomados de correo electrónico recibido de parte del Administrador de Contrato con fecha 06/12/2021:

Las actividades de supervisión de servicio y control de entrega de partes son exclusiva responsabilidad del administrador del contrato según el art. 82 bis literales a), b) y c)

COMENTARIO DE LOS AUDITORES:

En relación a que las rutinas no se realizaron según la ya establecida, esto está comprobado por medio de las confirmaciones realizadas con los encargados de informática entrevistados durante la auditoría; los cuales tienen el conocimiento suficiente para determinar si las rutinas fueron desarrolladas según se estableció en las especificaciones técnicas; así mismo, esto fue confirmado por otros usuarios de equipos informáticos que también fueron entrevistados durante el examen.

Referente al numeral cuatro de la respuesta del Administrador de Contrato, se confirma la situación identificada; con lo cual se incumplió las fechas establecidas para la ejecución de los mismos, sin haber gestionado una adenda para ampliar el plazo, para postergar el pago hasta completar los servicios.



Versión Pública

HALLAZGO N° 3: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PAGADOS Y NO RECIBIDOS O RECIBIDOS CON INCUMPLIMIENTOS POR US\$47,406.56

Importancia del Hallazgo : Riesgo Alto
Componente NTCIE impactado : Actividades de Control

CONDICIÓN:

El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología pagó a la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. en concepto de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para los años 2017-2020, un monto total de US\$47,406.56; sin embargo, mediante las hojas de servicio y otros registros proporcionados por el Administrador de Contrato, en los que determinamos indicios de alteración documental; así como de confirmaciones con usuarios, según muestra, quienes ratificaron la no recepción de los servicios, determinamos que no hay evidencia suficiente que compruebe la recepción total de estos.

Tabla 11: Pagos por Mantenimiento Preventivo y Correctivo años 2017-2020

Año	Referencia de Contrato	Monto Pagado US\$ Por Mantenimiento
2017	ME -65-2017	\$0.00
	RM ME-M-111/2017	\$0.00
2018	ME -241/2018-G	\$74.45
	RM ME-M-167/2017	\$5,087.33
2019	MINEDUCYT - 185/2019 – G	\$32.40
	RM MECT-M-30/2019	\$10,214.38
2020	MINEDUCYT - 279/2020 – GOES	\$9,999.08
	RR NO. MECT-M-76/2019	\$21,998.92
Total		\$47,406.56

Fuente: Facturas emitidas por [REDACTED] S.A. de C.V.

En total, se pagó a la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. por los años 2018-2020 la cantidad total de 29,609 mantenimientos; sin embargo, el Administrador de Contrato solamente proporcionó 2,485 hojas de servicio; por lo cual hay un total de 13,424 servicios de mantenimiento pagados durante el período indicado por un monto de US\$21,381.94, que no presentó evidencia documental de haber sido realizados por parte del proveedor. (Ver resumen en Tabla 11). ANEXO N° 2



Tabla 12: Resumen de Servicios de Mantenimiento

Período	Servicios Facturados	Hojas de Servicio presentadas	Servicios No Documentados	Monto US\$ No Documentado
Año 2017	0	0	0	\$0.00
Año 2018 (*)	3,216	367	2,849	\$4,567.24
Año 2019 (*)	6,424	1,142	5,282	\$8,396.74
Año 2020	19,969	976	18,993	\$30,416.88
TOTALES	29,609	2,485	27,124	\$43,380.86

Fuente: Facturas emitidas por [REDACTED] S.A. de C.V. y hojas de servicio proporcionadas por el Administrador de Contrato.

(*) Años en los cuales se confirmó que sí se brindó mantenimiento, pero no con base a las rutinas establecidas.

El administrador de contrato confirmó por medio de correo electrónico de fecha 01 de marzo 2021, que para el año 2017, se priorizó la sustitución de partes para equipos informáticos, por lo cual no se realizó mantenimientos preventivos y correctivos.

Con base en confirmaciones realizadas con los encargados de informática de las Direcciones Departamentales de Educación, determinamos que, si se realizaron mantenimiento de equipos en los años 2018 y 2019, incumpliendo las rutinas establecidas, según lo requerido en los términos de referencia y lo ofertado por el proveedor [REDACTED] S.A. de C.V., considerando que:

1. Se indicó que, el mantenimiento correspondiente al año 2018, se realizó en abril del mismo año; mientras que el mantenimiento del año 2019, se realizó hasta en los meses de enero y febrero del 2020. A pesar de dichos incumplimientos por parte de [REDACTED] S.A. de C.V., no se ejecutó ninguna deducción de responsabilidades hacia el contratista, ni tampoco para el administrador de contrato, quien no advirtió dichos incumplimientos.
2. Los responsables de Informática de las dependencias del MINEDUCYT (Centros de Formación Docente, Tribunales y Direcciones Departamentales de Educación), manifestaron que para los años en que brindó el servicio (2018 y 2019) no se cumplió lo especificado en los términos de referencia, determinando que: Ver ANEXO N° 3
 - a) No se realizó mantenimiento de software según la rutina descrita.
 - b) Respecto al mantenimiento de hardware (Computadoras portátiles, CPU y Monitores) solo se hizo limpieza superficial de los mismos.

Versión Pública



- c) No se realizó mantenimiento de impresores, ya que el servicio esta subcontratado.
- d) El mantenimiento de los UPS, no se realizó.

Adicionalmente, determinamos que:

Año 2018:

Las hojas de servicio 2018 proporcionadas por el Administrador de Contrato, no corresponden a dicho año; considerando que, obtuvimos evidencia de que son del año 2010, con base a copias certificadas entregadas por la Secretaria de Actuaciones del Tribunal de la Carrera Docente.

Por medio de confirmaciones realizadas con los responsables de informática de las Direcciones Departamentales de Educación, si se realizaron actividades de mantenimiento preventivo en sus dependencias; sin embargo, fue de forma superficial y no conforme a las rutinas definidas. En el resto de las áreas verificadas (Centros de Formación Docente y Tribunales) no se efectuó el servicio.

Basados en lo anterior, no hay evidencia documental que soporte 2,849 servicios brindados por parte de [REDACTED] S.A. de C.V., y por medio de confirmaciones verificamos que, si bien se realizó en algunas dependencias del MINEDUCYT, pero no conforme a lo contratado, por lo que se observa el monto completo pagado del año 2018 por un monto de US\$5,161.78.

Año 2019:

Por medio de confirmaciones realizadas con los responsables de informática de las Direcciones Departamentales de Educación, si se realizaron actividades de mantenimiento preventivo en sus dependencias; sin embargo, fue de forma superficial y no conforme a las rutinas definidas. En el resto de las áreas verificadas (Centros de Formación Docente y Tribunales) no se efectuó el servicio.

Considerando que hay 5,282 servicios no documentados, y que, a pesar de haber confirmaciones que en algunas áreas sí se recibió, este no fue con base a la rutina definida, por lo cual se observa para el año 2019 el monto completo pagado de US\$10,246.78.



Año 2020:

No hay evidencia suficiente que se hayan realizado los mantenimientos de este año, considerando que:

- 1) Las hojas de servicio 2020 proporcionadas, no corresponden al año indicado, ya que las mismas contienen el logo de otra empresa (Infologic) que también brindó servicios de mantenimiento al MINEDUCYT en el año 2016; así mismo, existe formularios que indican de forma manuscrita que corresponden a junio 2016.
- 2) Los encargados de las sedes verificadas, confirmaron que durante el año 2020 no se realizó mantenimiento.
- 3) Las hojas de servicio se les ha cortado la parte superior, las que no indican fecha de la realización del servicio.
- 4) Identificamos usuarios según las hojas de servicio que confirmaron estar en una sede diferente a la indicada en el documento para el año 2020.
- 5) Según contrato la vigencia del mismo fue de noviembre a diciembre de 2020, año en el cual no hubo asistencia regular del personal del MINEDUCYT, debido a las medidas de seguridad sanitaria implementadas por la pandemia Covid-19.

En razón de lo anterior, no hay evidencia de que el servicio de mantenimiento de 6,269 equipos del año 2020 se haya realizado; por lo cual, se observa el monto completo pagado del año por un monto de US\$ 31,998.00.

El total de servicios pagados y no recibidos es por un total de US\$45,825.44, que corresponde a la sumatoria de los servicios pagados en los años 2018 al 2020.

CRITERIOS:

Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)


- Art. 82-Bis.- la unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:
 - c) verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
 - d) elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos.



Contratos "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente"

- **Cláusula IV FORMA, ENTREGA Y RECEPCIÓN** De conformidad al artículo cuarenta y cuatro literal j), de la LACAP, el contratista garantiza que entregará los servicios objeto de este contrato con las mismas condiciones y términos de referencia ofertados de acuerdo a lo establecido en los Documentos de Libre Gestión a satisfacción del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
- **Cláusula IX INCUMPLIMIENTO** En caso de mora en el cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones, emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanan de la Ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición.

Documento del Proceso de Libre Gestión

- Numeral II Requerimientos específicos del Suministro, apartado Rutinas, establece que "se deberá seguir el procedimiento establecido en el Anexo 3 Rutinas de mantenimiento preventivo para equipo informático".
- Anexo 9, Términos de Referencia Ofertados, apartado Rutinas, se indica:  S.A de C.V. se compromete a cumplir con el procedimiento establecido en el anexo N° 3 "Rutinas de Mantenimiento Preventivo para Equipo Informático" Ver ANEXO 4

Código Penal

- **Art. 283.-** El que hiciere un documento público o auténtico, total o parcialmente falso o alterare uno verdadero, será sancionado con prisión de tres a seis años.

Si la conducta descrita en el inciso anterior se realizare en documento privado, se impondrá la misma pena si el agente actuare con ánimo de causar perjuicio a un tercero.

- **Art. 285.-** En los casos de los artículos anteriores, si el autor fuere funcionario o empleado público o notario y ejecutare el hecho en razón de sus funciones, la



pena se aumentará hasta en una tercera parte del máximo y se impondrá, además, inhabilitación especial para el ejercicio del cargo, empleo o función por igual tiempo.

CAUSAS:

- Falta de seguimiento por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Dirección de Planificación del período respectivo.
- Incumplimiento de contrato por parte de la empresa [REDACTED] S.A. de C.V.
- Supervisión inadecuada de parte del Administrador de Contrato.

EFFECTOS:

- Detrimento patrimonial para el MINEDUCYT, al pagar servicios no recibidos o recibidos sin cumplir las rutinas establecidas.
- Daños o desperfectos en los equipos informáticos por no resueltos.
- Equipos informáticos sin recibir mantenimiento preventivo y correctivo necesario para el óptimo funcionamiento.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Comentarios del Administrador de Contrato, tomados de correo electrónico con fecha 13/10/2021:

Ante la observación realizada de que no hay evidencias suficientes para comprobar la recepción total de los mantenimientos preventivos, atentamente aclaro lo siguiente:

- *Las hojas de servicio del mantenimiento preventivo son solo una referencia que se tiene para proporcionar los servicios; pero en ningún momento forma parte de una obligación de presentación para probar si se realizó o no el mantenimiento. En años anteriores a nuestra administración de contratos, el mantenimiento sólo se proporcionaba a través de una limpieza y no se realizaba la entrega de dichas hojas.*
- *No hay ninguna Ley, Norma y/o Clausula de contrato, que indique que debe ser obligación proporcionar las hojas de servicio; por lo que no se está obligado a*



presentar de nuestra parte estas hojas de servicio como evidencia que se brindó dichos mantenimientos y sólo nos sirve para control interno.

- Todos los servicios que brinda la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, está basadas únicamente en la entrega del servicio, sin proporcionar tickets a cambio; excepto soporte técnico, donde como referencia se usan estas hojas. A manera de ejemplo, ahí se tiene los servicios de Internet, Correo Electrónico, Redes y Servidores entre otros, que se brinda el servicio; pero no se le pide firma al usuario, por lo que considero que no se puede exigir algo que no está en ninguna ley y que sólo se concluya basado en estas hojas de servicio, SOLAMENTE para Soporte Técnico. De igual manera se brindan los servicios de vigilancia y limpieza, sin tickets a cambio. Por principio constitucional debe haber igualdad y equidad en la medición y posibles hallazgos.
- No se puede por lo tanto concluir en un hallazgo, basado en las hojas de servicio, las cuales no es una obligación legal el presentarlas ante cualquier servicio brindado en el MINEDUCYT.
- Referente a que no se cumplió con la rutina de Mantenimiento en 2018, 2019 y 2020 si se realizaron los mantenimientos respectivos y según los Términos de Referencia del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipo cliente (Ver anexo 5 entregado en correo el 21/05/2021) en el apartado Coordinadores Informáticos Departamentales se indica que los responsables de verificar el mantenimiento, son dichos informáticos, los cual cito textualmente: "Serán los responsables de verificar que los servicios prestados se cumplan en las oficinas departamentales y sus respectivas oficinas descentralizadas e informarán al Supervisor del Servicio, cualquier anomalía en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo.
- La unidad de soporte técnico nunca recibió ningún tipo de notificación de parte de los informáticos, acerca que no se estuviese realizando el procedimiento adecuado; sin embargo, mejoraremos nuestros controles delegando a alguien que verifique el mantenimiento respectivo.

Versión Pública



Comentarios del Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, tomados de correo electrónico con fecha 25/11/2021:

- *Se modificará el formulario de mantenimiento preventivo para detallar lo que incluye la rutina de mantenimiento y se establecerá un mecanismo para que los usuarios finales confirmen recepción a satisfacción.*
- *Se implementará procedimiento para comunicar a las dependencias descentralizadas las condiciones del servicio que recibirán indicando recibir a satisfacción o reportar incumplimiento.*

Comentarios del Ex Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED] tomados de correo electrónico recibido de parte del Administrador de Contrato con fecha 06/12/2021:

Las actividades de supervisión de servicio y control de entrega de partes son exclusiva responsabilidad del administrador del contrato según el art. 82 bis literales a), b) y c)

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES:

Referente a la responsabilidad de los Coordinadores Informáticos Departamentales que se hace referencia en las Especificaciones Técnicas del proceso de contratación de mantenimiento preventivo, no identificamos evidencia que dicha situación se haya hecho del conocimiento de los referidos, para garantizar que se verificara el cumplimiento de la rutina en el mantenimiento de los equipos informáticos.

Considerando las hojas de servicio proporcionadas por el Administrador de Contrato, solamente representan el **8%** de la cantidad total de mantenimientos pagados durante el período 2018-2020; así mismo, mediante las confirmaciones obtenidas y la revisión de dichas hojas comprobamos que no corresponden a los años que se ha indicado, las cuales tienen fuertes indicios de alteración.

Tampoco se cumplió la rutina definida en el mantenimiento de los equipos del nivel central, lo cual debió ser advertido y señalado por el Administrador de Contrato.



HALLAZGO N° 4: PARTES INFORMÁTICAS PAGADAS POR EL MINEDUCYT Y NO RECIBIDAS POR US\$467,258.90

Importancia del Hallazgo : Riesgo Alto
Componente NTCIE impactado : Actividades de Control

CONDICIÓN:

El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología pagó a la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. en concepto de partes informáticas correspondiente a los años del 2017 al 2020, un total de US\$470,974.14; sin embargo, mediante la validación de las hojas de servicio y otros registros documentales, proporcionados por el Administrador de Contrato, determinamos que no hay evidencia suficiente que compruebe la entrega de las partes a los usuarios; considerando que, hay documentos que corresponden a otros años diferentes a los justificados, presunta alteración de documentos y confirmaciones de usuarios que no recibieron las partes indicadas.

Tabla 13: Pagos por Compra de Partes Informáticas años 2017-2020

Año	Referencia de Contrato	Monto Pagado US\$ En Partes
2017	ME -65-2017	\$59,482.73
	RM ME-M-111/2017	\$11,998.91
2018	ME -241/2018-G	\$71,923.49
	RM ME-M-167/2017	\$66,911.08
2019	RM ME-M-86/2018	\$71,999.60
	MINEDUCYT - 185/2019 - G	\$71,967.00
	RM MECT-M-30/2019	\$4,178.66
2020	RR NO. MECT-M-76/2019	\$49,999.32
	MINEDUCYT - 279/2020 - GOES	\$61,996.30
Total		\$470,974.14

Fuente: Facturas emitidas por [REDACTED] S.A. de C.V.

Se proporcionó por parte del Administrador de Contrato, hojas de servicio en original correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020, así como también archivo en Excel de partes entregadas 2017 (PARTES ENTREGADAS 2017) y hojas en original por entrega de partes de los años 2019 y 2020, con las cuales contabilizamos un total de 7,705 partes. De acuerdo a lo anterior, según facturas pagadas a [REDACTED] S.A. de C.V., se entregó un total de 23,961 partes; determinando una diferencia no documentadas de 16,256. Ver resumen en Tabla 14.



Tabla 14: Resumen de Partes años 2017-2020

Período	Partes Facturadas	Hojas de Servicio Proporcionadas	Partes Entregadas en Documentos	Diferencia (Facturada-Entregada)
Año 2017	3,500	Detalle en Excel	2,525	975
Año 2018	6,903	367	1,841	5,062
Año 2019	7,023	1,142	932	6,091
Año 2020	6,535	976	2,407	4,128
	23,961	2,485	7,705	16,256

Fuente: Facturas de [REDACTED] S.A. de C.V. y Documentación proporcionadas por el Administrador de Contrato.

Basados en lo anterior, realizamos procedimientos adicionales de validación de los documentos que respaldan las **7,705 partes entregadas**, determinando que:

Año 2017:

- 1) Verificamos el 100% de los registros contenidos en archivo de "PARTES ENTREGADAS 2017", respecto a la información de la copia de respaldo de base de datos del Software Aranda obtenida; considerando como punto de validación el código de proyecto (caso) determinamos que, solo un registro estaba relacionado con partes incluidas en los contratos en referencia. Dicho registro corresponde a la entrega de un UPS con el código de proyecto 49303.

Año 2018:

- 1) Con base a muestra de las 367 hojas de servicio, el 100% de los usuarios consultados indicaron que no recibieron las piezas descritas en dichos formularios, los cuales se mostraron a cada uno para su respectiva validación.
- 2) Los formularios proporcionados (hojas de servicio) tienen registro de forma manuscrita de la entrega de partes; sin embargo, la caligrafía de la letra es diferente a la otra con la que está elaborado la hoja de servicio.
- 3) Identificamos hojas de servicio con señales de alteración en la fecha escrita en ellas, por medio de confirmaciones con los usuarios descritos en los referidos formularios, quienes señalaron dicha alteración; aunado a lo anterior, y la obtención de los formularios originales del año 2010 entregados por la Secretaría de Actuaciones del Tribunal de la Carrera Docente, observamos que las hojas proporcionadas por el Administrador de Contrato efectivamente corresponden al año 2010.



- 4) Identificamos en las hojas de servicio proporcionadas, que **4 personas** descritas como usuarios del servicio y recepción de partes del año 2018, a esa fecha ya habían presentado su renuncia, por lo que se concluye que dichos documentos no corresponden al año 2018 y que tampoco recibieron las partes indicadas en los formularios. Ver ANEXO N° 5
- 5) Basados en lo anterior, conforme a las declaraciones obtenidas, las diferencias en la caligrafía de los documentos, la eliminación de la parte superior de dichas hojas de servicio y la presunta alteración de la fecha de los formularios; determina que no hay evidencia de que se haya entregado las partes indicadas a los usuarios en las hojas de servicio proporcionadas del año 2018, lo que muestra que existen fuertes indicios de alteración documental.

Año 2019:

- 1) Se tomó una muestra de las **1,142** hojas de servicio, el **100%** de los usuarios consultados indicaron que no recibieron las piezas descritas en dichos formularios, los cuales se mostraron a cada uno para su respectiva validación.
- 2) Los formularios proporcionados (hojas de servicio) tienen registró de forma manuscrita de la entrega de partes; sin embargo, la caligrafía de la letra es diferente a la otra con la que está elaborado la hoja de servicio. Importante notar que la caligrafía de las presuntas partes entregadas es la misma en todos los formularios; no obstante, el resto de datos difiere de acuerdo al técnico que realizó el servicio.
- 3) En las hojas de servicio identificamos incongruencias entre las piezas presuntamente entregadas y el tipo de equipos de los usuarios, tal es el caso que, identificamos que a computadoras portátiles se les hizo cambio de fuente y placa de monitor; cuando son equipos informáticos que sus características no les corresponde dichas partes.
- 4) Adicionalmente, por medio de las hojas de entrega de partes del año 2019, que no tienen indicios de alteración, verificamos la procedencia de los bienes identificados, determinando que, en las 137 hojas, se realizó la entrega de 229 partes, de las cuales solo 96 podrían corresponder a los contratos suscritos con [REDACTED] S.A. de C.V., por un valor total de US\$2,020.21. ANEXO 5



- 5) Identificamos en las hojas de servicio proporcionadas, que **22 personas** descritas como usuarios del servicio y recepción de partes del año 2019, a esa fecha ya habían presentado su renuncia, por lo que se concluye que dichos documentos no corresponden al año 2019 y que tampoco recibieron las partes indicadas en los formularios. Ver ANEXO 5
- 6) Basados en lo anterior, conforme a las declaraciones obtenidas y las incongruencias en la información de los formularios y las diferencias en la caligrafía observadas en el detalle de partes entregadas respecto a la del resto del documento, no hay evidencia que se haya entregado las partes indicadas a los usuarios de las hojas de servicio presentadas del año 2019, lo que muestra que existen fuertes indicios de alteración documental.

Año 2020:

- 1) Con base a muestra de las **976** hojas de servicio, el **100%** de los usuarios consultados indicaron que no recibieron las piezas descritas en dichos formularios, los cuales se mostraron a cada uno para su respectiva validación.
- 2) La mayor parte de las hojas proporcionadas carecen de fecha que confirme el período de la realización del servicio; sin embargo, algunas de ellas contienen de forma manuscrita de fecha junio 2016, así mismo, observamos más de 120 hojas que tienen el logo de otra empresa (Infologic), la cual brindó servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al MINEDUCYT en el año 2016, por lo cual las hojas proporcionadas no corresponden al año 2020.
- 3) Los formularios proporcionados (hojas de servicio) tienen registró de forma manuscrita de la entrega de partes; sin embargo, la caligrafía de la letra es diferente a la otra con la que está elaborado la hoja de servicio. Importante notar que la caligrafía de las presuntas partes entregadas es la misma en todos los formularios; no obstante, el resto de datos difiere de acuerdo al técnico que realizó el servicio.
- 4) Adicionalmente, por medio de las hojas de entrega de partes del año 2020, que no tienen indicios de alteración, verificamos la procedencia de los bienes identificados, determinando que, en las 125 hojas (una repetida sin firma), se realizó la entrega de 200 partes, de las cuales solo 155 podrían corresponder a los contratos suscritos con [REDACTED] S.A. de C.V., por un valor total de US\$1,666.36. Ver ANEXO N° 6



- 5) Identificamos en las hojas de servicio proporcionadas, que **63 personas** descritas como usuarios del servicio y recepción de partes del año 2020, a esa fecha ya habían presentado su renuncia o habían fallecido, por lo que se concluye que dichos documentos no corresponden al año 2020 y que tampoco recibieron las partes indicadas en los formularios. Ver ANEXO N° 5
- 6) Basados en lo anterior, conforme a las declaraciones obtenidas y las incongruencias en la información de los formularios, las fechas y logos que no corresponden al período justificado y las diferencias en la caligrafía observadas en el detalle de partes entregadas respecto al resto del documento, determinamos que no hay evidencia que se haya entregado las partes indicadas a los usuarios de las hojas de servicio presentadas del año 2020, lo que muestra que existen fuertes indicios de alteración documental.

Basados en los resultados obtenidos, no hay evidencia confiable y suficiente que respalde la entrega de piezas a usuarios por el período 2017-2020, por un monto total de 20,338 partes, valoradas en US\$ 416,771.20, respecto de las cantidades facturadas y las validadas como procedentes por parte de Auditoría.

Tabla 15: Monto Observado en Partes No Entregas años 2017-2020

Período	Partes Facturadas	Monto Facturado	Partes Validadas	Monto Partes Validadas
Año 2017	3,609	\$71,481.64	1	\$28.67
Año 2018	6,903	\$138,834.57	0	0
Año 2019	7,023	\$148,145.26	229	\$2,020.21
Año 2020	6,535	\$111,999.22	155	\$1,666.36
	20,723	US\$ 470,974.14	385	US\$ 3,715.24

Fuente: Facturas emitidas por [REDACTED] S.A. de C.V. y Documentos proporcionadas por el Administrador de Contrato.

CRITERIOS:

Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

- Art. 82 bis.- La unidad solicitante propondrá al Titular para su nombramiento, a los Administradores de cada Contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:



- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos,
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el reglamento de esta ley

Ley de la Corte de Cuentas de la República

- **Art. 54.-** La responsabilidad administrativa de los funcionarios y empleados de las entidades y organismos del sector público, se dará por inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias y por el incumplimiento de sus atribuciones, facultades, funciones y deberes o estipulaciones contractuales, que les competen por razón de su cargo. La responsabilidad administrativa se sancionará con multa.
- **Art. 102.-** Los funcionarios y empleados de las entidades y organismos del sector público, que recauden, custodien, administren, autoricen, refrenden, avalen, distribuyan, registren o controlen fondos, bienes u otros recursos del Estado y de las Instituciones Autónomas; los liquidadores de ingresos, las personas que reciban anticipos para hacer pagos por cuenta del sector público; son responsables de verificar que el proceso de control interno previo se haya cumplido.

Documento de Libre Gestión

- Numeral II Requerimientos específicos del Suministro, apartado Sustitución de partes y equipos, cuarto párrafo establece que:

“La provisión de las partes se hará contra la petición del Supervisor de servicio de nivel central del MINED y la solicitud de cambio de partes deberá ser enviada al proveedor vía correo electrónico. El supervisor de servicio de nivel central dará la autorización para la petición de partes si es técnicamente necesaria”.

Oferta Presentada por [REDACTED] S.A. de C.V. (2019-2020)

- Presentó Anexo 4 Formulario de oferta de calidad de consumibles para ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes, en el cual se indica que la marca de los mouse y teclados será Microsoft.



Código Penal

- Art. 283.- El que hiciere un documento público o auténtico, total o parcialmente falso o alterare uno verdadero, será sancionado con prisión de tres a seis años.

Si la conducta descrita en el inciso anterior se realizare en documento privado, se impondrá la misma pena si el agente actuare con ánimo de causar perjuicio a un tercero.

- Art. 285.- En los casos de los artículos anteriores, si el autor fuere funcionario o empleado público o notario y ejecutare el hecho en razón de sus funciones, la pena se aumentará hasta en una tercera parte del máximo y se impondrá, además, inhabilitación especial para el ejercicio del cargo, empleo o función por igual tiempo.

CAUSA:

- Falta de seguimiento por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Dirección de Planificación del período respectivo.
- Incumplimiento de contrato por parte de la empresa [REDACTED] S.A. de C.V.
- Supervisión inadecuada de parte del Administrador de Contrato.

EFFECTOS:

- Implementación de controles débiles en cada etapa del proceso de contratación que le corresponde al área solicitante.
- Posibles conflictos de intereses entre el personal y el contratista.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Comentarios del Administrador de Contrato, tomados de correo electrónico con fecha 13/10/2021:

- *Los tickets de entrega de partes, al igual que las hojas de mantenimiento preventivo; son solo una referencia que se tiene para proporcionar los servicios; pero en ningún momento forma parte de una obligación de presentación, para probar si se entregó o no la parte. En años anteriores a nuestra administración de contratos, la entrega de partes, sólo se proporcionaba a través de una simple entrega y no se hacía un ticket de entrega.*



- No hay ninguna Ley, Norma y/o Clausula de contrato, que indique que debe ser obligación proporcionar los tickets de entrega de partes; por lo que no se está obligado a presentar de nuestra parte estos tickets como evidencia que se brindó dichas partes.
- Todos los servicios que brinda la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, está basadas únicamente en la entrega del servicio, sin proporcionar tickets a cambio; excepto soporte técnico, donde como referencia se usan estas hojas. A manera de ejemplo, ahí se tiene los servicios de Internet, Correo Electrónico, Redes y Servidores entre otros, que se brinda el servicio; pero no se le pide firma al usuario, por lo que considero que no se puede exigir algo que no está en ninguna ley y que sólo se concluya basado en estas hojas de servicio, SOLAMENTE para Soporte Técnico. De igual manera se brindan los servicios de vigilancia y limpieza, sin tickets a cambio. Por principio constitucional debe haber igualdad y equidad en la medición y posibles hallazgos de parte de la Dirección de Auditoría.
- Si la Dirección de Auditoría tiene "Declaraciones verbales de Usuarios" que dicen no haber recibido las partes, a pesar de tener un ticket firmado de recibido, que insistimos, son sólo una referencia; deben presentar Declaraciones Juradas autenticadas por un abogado y notario; a efecto de que tengan validez. De otra forma, la palabra del usuario vs. el ticket de referencia, debe darse por invalida la primera.
- No se puede por lo tanto concluir en un hallazgo, basado en los tickets de entrega de partes, las cuales no es una obligación legal el presentarlas ante cualquier repuesto brindado en el MINEDUCYT.
- Si la Dirección de Auditoría Interna supone alguna alteración documental, solicito se demuestren las pruebas respectivas en original; pero de igual manera respondan al hallazgo N° 3.

Comentarios del Ex Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED] tomados de correo electrónico recibido de parte del Administrador de Contrato con fecha 06/12/2021:

Como exprese se en la respuesta del Hallazgo 1 "El procedimiento de solicitud de partes para mantenimiento correctivo se realizaba luego del mantenimiento ya que ahí es donde se observan fallas en ups, mouse, teclados, etc, y mediante la solicitud



de Aranda, se solicitaba y entregaba al usuario respectivo." Ahora ustedes exponen también que además del proceso interno, [REDACTED] S.A. de C. V. en el documento de libre gestión en los requerimientos específicos del suministro, expone que "La provisión de las partes se hará contra la petición del supervisor de servicio de nivel central del MINED y la solicitud de cambio de partes deberá ser enviada al proveedor vía correo electrónico. El supervisor del servicio de nivel central dará la autorización para la petición de partes si es técnicamente necesaria." El supervisor del servicio es el administrador del contrato que es según la ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública -LACAP. En su artículo 82 bis quien debe Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos. Sin embargo, a todo esto, de mi parte solicitaba los documentos como contratos, ver anexo 2 informes de partes sustituidas, ver anexo 4, seguimientos a inicios y finalización de los procedimientos de mantenimientos de equipo, ver anexo 5 y 7, ejecuciones presupuestarias, actas de recepción de sistema y actas entregada por el administrador del contrato e informe de entrega de partes por parte de [REDACTED] S.A. de C.V. ver anexo 10.

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES:

Los pagos de las partes informáticas están documentados con sus respectivas actas de recepción, con aval del Administrador de Contrato; no obstante, dicho documento es un resumen de la totalidad de partes pagadas, no una constancia confiable de la entrega e instalación de dichas piezas en los equipos informáticos del MINEDUCYT, ya que, además genera un conflicto al mostrar incompatibilidad de funciones por parte del Administrador de Contrato.

Por otra parte, las hojas de servicio y detalle de partes entregas en Excel (en el caso del año 2017), proporcionadas por el Administrador de Contrato, solamente evidencian el 10% de la totalidad de las piezas pagadas. Adicionalmente, los documentos presentados fueron corroborados con usuarios empleados del MINEDUCYT y validados con la base del sistema, teniendo como resultado confirmaciones de que las partes señaladas no fueron recibidas; así mismo, muchas de las hojas de servicio tienen indicios de alteración o corresponden a otros años anteriores al período evaluado. En dichos registros que al año que justifican, corresponden a personas que en esa fecha estaban jubiladas, presentado su renuncia o habían fallecido.



HALLAZGO N° 5: INCOMPATIBILIDAD DE FUNCIONES POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DE CONTRATO

Importancia del Hallazgo	:	Riesgo Alto
Componente NTCIE impactado	:	Actividades de Control

CONDICIÓN:

Determinamos incompatibilidad de funciones realizadas por la persona que se desempeñó como administrador de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente durante los años del 2017 al 2020; debido a que, de acuerdo con la documentación observada en los expedientes de adquisición y otros obtenidos durante el proceso de ejecución del examen, evidenciamos que el mismo servidor público desempeñó las siguientes actividades, lo anterior genera un riesgo potencial de conflicto de interés u otros que pongan en detrimento a esta cartera de Estado.

- 1) Fue el responsable de la elaboración de las Especificaciones Técnicas, referentes al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo; así como del tipo de partes informáticas requeridas.
- 2) Fue delegado para conformar la Comisión de Evaluación de Ofertas, encargado de evaluar las ofertas en sus aspectos técnicos y económico-financieros, utilizando para ello los criterios de evaluación establecidos en las bases de licitación o de concurso.
- 3) Ejercicio como administrador de contrato, quien según el artículo 82 bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, tiene entre otras, las siguientes responsabilidades: verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista las actas de recepción, gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos.
- 4) Administró de forma directa, la totalidad de las partes entregadas por parte del proveedor [REDACTED] S.A. de C.V., según detalle registrado en facturas y actas de recepción respectivas.

Lo anterior, ocasionó que se gestionara modificaciones a los contratos sin la justificación técnica necesaria; así como también, servicios no recibidos o recibidos sin cumplir con las rutinas definidas y partes informáticas pagadas que no fueron entregadas a los usuarios de los equipos.



[Handwritten signature]

CRITERIOS:**Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Educación**

- Art. 22.- Las funciones de las diferentes unidades organizativas, deberán separarse de tal manera que exista independencia entre las funciones de autorizar, ejecutar, registrar, custodiar y controlar las operaciones asignadas por la Institución.
- Art. 59.- Los directores y gerentes, evaluarán una vez al año su estructura organizacional, a efecto de determinar si existe algún empleado que esté realizando funciones incompatibles, cuidando que exista la debida segregación de funciones que propicie el adecuado control interno y de rendición de cuentas. De la realización de dicha actividad de control, cada Director y Gerente, gestionará los cambios que procedieren, tomando en cuenta lo normado en el apartado de separación de funciones incompatibles, de estas Normas. Asimismo, informará a su Jefe inmediato superior de la gestión realizada.

Ley de la Corte de Cuentas de la República

- Art. 54.- La responsabilidad administrativa de los funcionarios y empleados de las entidades y organismos del sector público, se dará por inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias y por el incumplimiento de sus atribuciones, facultades, funciones y deberes o estipulaciones contractuales, que les competen por razón de su cargo. La responsabilidad administrativa se sancionará con multa.
- Art. 61.- Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo.

CAUSA:

- Concentración de funciones en una misma persona.

EFFECTOS:

- Incumplimiento de funciones de parte del administrador de contrato al desempeñar otras funciones incompatibles.
- Monitoreo ineficiente de parte del jefe inmediato superior del administrador de contrato.



COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Comentarios del Administrador de Contrato, tomados de correo electrónico con fecha 13/10/2021:

Referente al hallazgo que señalan de mi persona, referente a que realizamos 3 roles en el proceso de mantenimiento; atentamente expongo la explicación por cada rol.

- Elaboración de Especificaciones Técnicas: La Unidad de Soporte Técnico es la encargada de elaborar las especificaciones técnicas de equipo cliente, por lo que en cumplimiento de esta función, se elaboraron las especificaciones técnicas.*
- Formar parte de Comisión Evaluadora: La designación no la ejecuta mi persona; sino que mis superiores.*
- Ser el Administrador de Contrato: La designación no la ejecuta mi persona; sino que mis superiores.*

Adicionalmente solicito sean anulados todos los Hallazgos de la presente auditoría; ya que fue realizada por [REDACTED] que se presenta en el informe como Técnico Auditor; pero su plaza oficial indica que es Motorista; por lo que hay incompatibilidad de funciones, además nadie puede realizar funciones diferentes para las que fue contratado.

Comentarios del Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, tomados de correo electrónico con fecha 25/11/2021:

- Se tomarán acciones para garantizar la segregación de funciones en las diferentes etapas del proceso.*
- Ya se implementó un formulario para la entrega de partes a los usuarios cliente. Este formulario es otro distinto a la hoja de servicio por mantenimiento preventivo.*

Comentarios del Ex Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones Institucionales, [REDACTED] tomados de correo electrónico recibido de parte del Administrador de Contrato con fecha 06/12/2021:



Dentro de la comisión de evaluación también la conformaban técnicos de UACI por lo que no era el único en hacer la evaluación de las ofertas en sus aspectos técnicos y económicos Financieros.

Por otra parte como explique en los hallazgos 1 y 5 no hice un exhaustivo seguimiento con exactitud como los auditores lo han realizado pero si solicite la documentación para verificar las acciones que se estaban realizando en lo referente a contratos, informes de partes sustituidas, seguimientos a inicios y finalización de procedimiento de mantenimientos de equipos, ejecuciones presupuestarias, actas de recepción de sistemas y actas entregadas por el administrados del contrato e informe de entrega de parte realizada por [REDACTED] S. A. de C. V. así como los reportes de entrega del departamento de soporte. Ver anexos 2, 4, 5, 7 y 10.

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES:

La normativa establece que debe garantizarse que un mismo empleado esté realizando funciones incompatibles, lo cual provoca falta de transparencia y un alto riesgo que los procedimientos no se realicen conforme a lo regulado, como sucedió con los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente de los años 2018-2020, en los que se delegó en la misma persona diferentes responsabilidades, provocando las situaciones indicadas en los hallazgos anteriores.

No existió adecuada supervisión por parte del Ex Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación, debido que, no se aseguró que el Administrador de Contrato (empleado bajo su cargo) realizara una adecuada gestión de los mismos; así como tampoco dio seguimiento al cumplimiento del proveedor y no se objetó las modificaciones realizadas a los contratos, las cuales carecen de justificaciones técnicas. Lo anterior, ocasionado porque se concentró todo el proceso en la misma persona.



VII. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

No identificamos informes de auditoría relacionados con recomendaciones pendientes de cumplimiento, para darles seguimiento en el presente examen.

VIII. RECOMENDACIONES

A la Directora de Planificación:

1. En los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente, asegurarse que exista una segregación de funciones efectiva y transparente que garantice que, no se designe a la misma persona para que ejerza las funciones de elaboración de especificaciones técnicas, miembro de la comisión evaluadora de ofertas, resguardo y custodia; así como, administrador de contrato; garantizando transparencia en el proceso.

Al Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación:

2. En los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes para equipo cliente, definir e implementar controles documentados para asegurar que los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo se realicen conforme a las rutinas definidas y en todas las oficinas del MINEDUCYT establecidas en los términos de referencia; así mismo, que todas las entregas de partes queden debidamente documentadas y firmadas de conformidad por el usuario que las recibió.
3. Establecer controles automatizados y sistematizados para la entrega de partes informáticas a usuarios, de acuerdo a demanda y previo a la evaluación técnica respectiva de que existe la necesidad.
4. Elaborar para el presente año un plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos, evaluando la realización del mismo con personal del Departamento de Soporte Técnico y responsables de informática de las Direcciones Departamentales de Educación y otras oficinas descentralizadas, con la dotación de insumos necesarios para la ejecución del mismo.
5. Establecer el perfil idóneo del responsable del Departamento de Soporte Técnico, asegurándose que la persona que se designa cumpla con los requisitos y garantice que los procesos se ejecuten conforme al marco normativo.



6. Asegurarse que, se hayan cancelado todos los privilegios de accesos a sistemas, redes y equipos de forma interna y remota, incluyendo usuario de red, privilegios a plataformas de proveedores y cuenta de correo electrónico del Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico.

Al Administrador de Contrato y Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico:

7. Presentarse a realizar la entrega formal de su cargo, debido a que su renuncia no fue apegada al procedimiento establecido en la normativa técnica y legal.
8. De no justificarse las observaciones en el presente informe, referente a los servicios de mantenimiento y partes informáticas no recibidos por parte del MINEDUCYT, se deberá realizar el reintegro correspondiente.

Al Director de Desarrollo Humano:

9. Evaluar la procedencia o no del pago de indemnización por renuncia voluntaria a favor del Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico considerando las fechas de emisión y presentación del formulario de la Dirección General de Inspección de Trabajo presentado, según los requisitos establecidos en el 30-A de la Ley del Servicio Civil y la falta de notificación oportuna y entrega del puesto de trabajo, según se establece en el art. 114 de las NTCIE del Ministerio de Educación.
10. Girar nota para el personal de su Dirección, instruyéndolos de abstenerse de recibir documentos que no procedan de acuerdo con su competencia, tal es el caso de las renunciaciones; las cuales de acuerdo con lo normado en el artículo 114 de las NTCIE del Ministerio de Educación; en las que, se establece que esta acción corresponde al jefe inmediato superior del interesado.

A la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales:

11. Implementar como parte de los controles, que todas las prórrogas o modificaciones de contratos que presente el Administrador de Contratos respectivo, cuente con el visto bueno del Director de la unidad solicitante respectivo; así mismo, verificar el cumplimiento al artículo 70 de la ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, referente a la prohibición de fraccionamiento.

Referente a la gestión de los procedimientos sancionatorios, se harán del conocimiento de las áreas respectivas de forma separada.



IX. CONCLUSIÓN

Como resultado de los procedimientos realizados por parte de Auditoría, concluimos que:

- 1- No hay evidencia suficiente sobre la recepción de servicios de mantenimiento de los años 2018-2020, para los cuales el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología pagó por un total de US\$47,406.56.
- 2- No hay evidencia suficiente que compruebe la entrega de partes informáticas de los años 2017-2020, para los cuales el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología pagó por un total de US\$467,258.90.
- 3- Existió incumplimientos contractuales por parte de la empresa [REDACTED] S.A. de C.V., los cuales no fueron advertidos por parte del Administrador de Contrato, por lo que no se realizaron las sanciones respectivas al contratista, ni tampoco se registró a la empresa [REDACTED] S.A. de C.V. en el Expediente Institucional de Contrataciones y Registro de Incumplimientos.
- 4- Determinamos debilidades de control y falta de supervisión adecuada por parte del Administrador de Contrato quien fungió como jefe del Departamento de soporte Técnico y de parte del Ex Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, quien no implementó actividades de seguimiento para asegurarse del cumplimiento de las funciones de Administrador de Contrato, quien estaba bajo su dependencia.
- 5- Existen fuertes indicios de alteración de los documentos presentados como evidencia de la realización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; así como, de la entrega de partes informáticas a personal del MINEDUCYT.

X. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Ex Jefe del Departamento de Soporte Técnico, quien fungió como Administrador de los contratos de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con sustitución de partes, por la información y apoyo brindado durante nuestro examen; así mismo, un extensivo al personal del Departamento de Soporte Técnico, Ex Gerente y Gerente actual de Tecnologías de la Información y Comunicación, a los Coordinadores de Informática de las Direcciones Departamentales de Educación

y otras oficinas administrativas del MINEDUCYT y a todo el personal técnico y administrativo de las Direcciones Staff, Nacionales, Departamentales, Centros de Desarrollo y Oficinas Descentralizadas.

XI. PÁRRAFO ACLARATORIO

El presente Informe se refiere únicamente a la auditoría de Examen Especial al Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con Sustitución de Partes para Equipo Cliente del período 2017 al 2020.

Los comentarios brindados, no tienen el objetivo de señalar negativamente al personal involucrado, sino únicamente, la de mejorar el sistema de control interno institucional.

XII. LUGAR Y FECHA

San Salvador, 06 de abril de 2022.

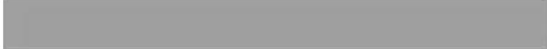


XIII. FIRMA DE LA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Directora de Auditoría Interna
Dirección de Auditoría Interna, MINEDUCYT
direcciondeauditoriainterna@mined.gob.sv

XIV. PERSONAL AUDITOR Y/O FUNCIONARIO QUE EJECUTÓ LA AUDITORÍA

-  Directora de Auditoría Interna.
-  Gerente de Auditoría de Tecnologías de la Información y Comunicación.
-  Técnico Auditor

XV. ANEXOS

ANEXO 1: PERSONAL QUE BRINDÓ SERVICIO DIFIERE DEL PROPUESTO POR MOTION S.A. DE C.V.

No.	TÉCNICO QUE FIRMÓ HOJAS DE SERVICIO	TÉCNICO PROPUESTOS POR MOTION
1		Ing.
2		Ing.
3		Ing.
4		Ing.
5		Ing.
6		Ing.
7		Ing.
8		Ing.
9		Ing.
10		Licda.
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		



ANEXO 2: DETALLE DE MANTENIMIENTOS NO JUSTIFICADOS

Año 2018

Descripción del bien	Precio Unitario US\$	Cantidad Pagada	Total US\$	Hojas de Servicio	Cantida No Justificada	TOTAL US\$ No Justificado
Mtto Impresor matricial	\$1.33	17	\$22.61	0	17	\$22.61
Mtto Impresor según rutina	\$1.33	128	\$170.24	0	128	\$170.24
Mtto preventivo según rutina	\$1.62	2282	\$3,696.84	367	1915	\$3,102.30
Mtto Scanner según rutina	\$1.81	139	\$251.59	0	139	\$251.59
Mtto UPS según rutina	\$1.57	650	\$1,020.50	0	650	\$1,020.50
Total general		3216	\$5,161.78	367	2849	\$4,567.24

Año 2019

Descripción del bien	Precio Unitario US\$	Cantidad Pagada	Total US\$	Hojas de Servicio	Cantida No Justificada	TOTAL US\$ No Justificado
Mtto preventivo según rutina	\$1.62	3222	\$5,219.64	1142	2080	\$3,369.60
Mtto UPS según rutina	\$1.57	3202	\$5,027.14	0	3202	\$5,027.14
Total general		6424	\$10,246.78	1142	5282	\$8,396.74

Año 2020

Descripción del bien	Precio Unitario US\$	Cantidad Pagada	Total US\$	Hojas de Servicio	Cantida No Justificada	TOTAL US\$ No Justificado
Mtto preventivo según rutina	\$1.62	9535	\$15,446.70	976	8559	\$13,865.58
Mtto Impresor según rutina	\$1.33	196	\$260.68	0	196	\$260.68
Mtto Scanner según rutina	\$1.81	904	\$1,636.24	0	904	\$1,636.24
Mtto UPS según rutina	\$1.57	9334	\$14,654.38	0	9334	\$14,654.38
Total general		19969	\$31,998.00	976	18993	\$30,416.88

Total (US\$) de servicios de mantenimiento pagados y no justificados documentalmente

\$43,380.86



ANEXO 3: CONFIRMACIONES DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO POR DEPENDENCIA

Nº	DEPENDENCIA / MINEDUCYT	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	OBSERVACIÓN
01	DDE DE AHUACHAPÁN	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 08 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
02	DDE DE SANTA ANA	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 10 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
03	DDE DE SONSONATE	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
04	DDE DE CHALATENANGO	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 12 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
05	DDE DE LA LIBERTAD	SI	SI	SI	NO	Para el año 2017 el servicio se brindó el 27 de julio, para el año 2018 el servicio se brindó el 29 de junio, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
06	DDE DE SAN SALVADOR	SI	SI	SI	NO	Para el año 2017 el servicio se brindó el 18 de julio, para el año 2018 el servicio se brindó el 27 de junio, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta el 3 de febrero del año 2020
07	DDE DE CUSCATLÁN	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta el 31 de febrero del año 2020
08	DDE DE LA PAZ	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 17 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
09	DDE DE CABAÑAS	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta febrero del año 2020
10	DDE DE SAN VICENTE	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta enero del año 2020
11	DDE DE USulután	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 19 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta enero del año 2020

Nº	DEPENDENCIA / MINEDUCYT	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	OBSERVACIÓN
12	DDE DE MORAZÁN	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta el 24 de enero del año 2020
13	DDE DE SAN MIGUEL	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 23 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta enero del año 2020
14	DDE DE LA UNIÓN	NO	SI	SI	NO	Para el año 2018 el servicio se brindó en fecha 25 de abril, para el año 2019 el servicio fue ejecutado hasta enero del año 2020
15	CENTRO DE FORMACIÓN DOCENTE DE SANTA ANA	NO	NO	NO	NO	El encargado manifestó que ingresó a formar parte del personal del Centro de Formación Docente en enero del 2010, confirmando que desde esa fecha a la actual no se ha recibido mantenimiento a los equipos informáticos
16	CENTRO DE FORMACIÓN DOCENTE DE LA LIBERTAD	NO	NO	NO	NO	La encargada manifestó que ingresó a formar parte del personal del Centro de Formación Docente en noviembre del 2016, confirmando que desde esa fecha a la actual no se ha recibido mantenimiento a los equipos informáticos
17	TRIBUNAL DE LA CARRERA DOCENTE	NO	NO	NO	NO	La Secretaría de Actuaciones manifestó que ingresó a formar parte del personal del Tribunal de la Carrera Docente en febrero de 2007, confirmando que el último servicio de mantenimiento se recibió en el año 2010 y desde esa fecha a la actual, no se ha recibido mantenimiento a los equipos informáticos.
18	DIRECCION DE JÓVENES Y ADULTOS	NO	NO	NO	NO	El Auxiliar de Soporte manifestó que ingresó a formar parte del personal de la Dirección de Educación de jóvenes y adultos en octubre de 2008, confirmando que desde esa fecha a la actual no se ha recibido mantenimiento a los equipos informáticos.
19	TRIBUNAL CALIFICADOR DE LA CARRERA DOCENTE	NO	N/S	N/S	N/S	El responsable informático manifestó que para los años 2017, 2018 y 2019; no recuerda que se realizara ningún servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y para el año 2020 confirmo que no se le notificó ni realizó el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo



ANEXO 4: RUTINAS ESTABLECIDAS Y ACEPTADAS POR MOTION S.A. DE C.V.

Anexo No. 3 Rutinas de mantenimiento preventivo para equipo informático

Equipo informático	Rutina Solicitada
Computadoras Personales	<p>Mantenimiento de Software CPU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de estatus de PC • Debe el proveedor utilizar una herramienta de software que le permita obtener un reporte donde se conozca: estado de actualización de parches de SO, software instalado, rendimiento del equipo durante un periodo de monitoreo de 15 minutos en el uso normal del equipo, porcentaje de uso del HDD • Eliminación de archivos temporales inútiles • Actualizar los parches de SO según lo recomendado por el fabricante del SO • Verificar las vulnerabilidades de seguridad del SO, y actualizar para hacerlo compatible con las recomendaciones de seguridad del fabricante • Hacer una revisión del almacenamiento en disco duro de manera que se ordene y se mejore el rendimiento del equipo con una herramienta que deberá proveer la empresa que ejecuta el mantenimiento • Verificar la funcionalidad del equipo después de todas las revisiones de software, haciendo uso de las aplicaciones que utiliza el usuario • Reiniciar para corroborar el buen funcionamiento <p>Mantenimiento de HW CPU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de lentes de COROM o similar • Limpieza de cabezas lectoras de FDD • Desmontaje de cubierta del equipo • Revisión visual del estado de las partes del equipo (reportar si se nota algo anormal como suciedad o humedad excesiva, o piezas sueltas) • Identificación de las tarjetas instaladas y su posición en la motherboard • Desmontaje de tarjetas de video, red y procesador • Desconexión de cables de conexión que sea necesario para poder hacer una buena remoción de polvo, sino es necesario desmontar disco duro, cd rom o similar, se recomienda no hacerlo • Remoción de polvo de la motherboard con una aspiradora y auxiliándose con una brocha antistática siempre y cuando se pueda realizar una buena limpieza sin desmontar completamente, de lo contrario deberá desmontarse completamente la motherboard. Aplicar pasta térmica al procesador • Aplicación de limpiador de contactos eléctricos, esperar que se seque • Instalar tarjetas y conectar todos los cables y conectores • Verificar la correcta conexión de los mismos • Armar la cubierta

Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Departamento de Bases de Datos

Página 14



00000013

[Handwritten signature]

Versión Pública

Equipo Informático	Rutina Solicitada
	<p>Monitor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar el poder • Desarmado de chasis externo • Descargar la energía estática • Limpieza de motherboard de polvo con aspiradora y brocha antiestática • Aplicación y secado de contact cleaner • Armado de chasis • Pruebas de funcionamiento normal sin conectar a PC • Ubicación de monitor en el sitio de usuario <p>Teclado y ratón</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarmado de ratón y teclado (según el caso deberá decidirse el desarmado de teclado ya que algunos no lo permiten, en ese caso hacer la limpieza externa correspondiente sin desarmarlo. El ratón se deberá desarmar hasta el punto que permita remover la suciedad de los contactos móviles y eléctricos, en el caso de los ópticos deben de tomarse las precauciones del caso) • Todos los cables de poder y conexión del equipo y sus periféricos, deberán quedar sujetos debidamente (amarrados) • Prueba de funcionalidad completa, debe firmar el coordinador de servicio local de que recibe el equipo a satisfacción, o debe dejar constancia que no queda funcionando al 100 %. • GPU • Monitor • Teclado • Mouse y periféricos.
Impresoras Matriciales para impresión de cheques (1 por desarmamental)	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del funcionamiento antes del mantenimiento preventivo (sacar una impresión). • Desmontaje de partes y chasis (reportar si se encuentran piezas quebradas por mal uso, o desgaste normal del equipo) • Evaluación del estado del cabezal y pines, (debe de reportarse el estado y estimarse el tiempo de vida de esa parte) • Limpieza de partes mecánicas, bandejas, rodillos, etc. • Limpieza de partes eléctricas • Armado del impresor • Lubricación de partes móviles • Verificación de funcionalidad después de armado (imprime página) • Entrega al usuario
UPS	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de salidas protegidas y que estén dentro de los márgenes estándar, con carga y sin carga • Revisión de carga de baterías, identificarlas y llenar la tarjeta de historial de carga de las baterías. • Revisión de los elementos de electrónica de potencia para verificar su buen estado (notificar en informe si se nota envejecimiento por calentamiento, o corto circuitos). • Se procede luego a la limpieza de la tarjeta madre limpiando los contactos.



ANEXO 5: PERSONAL NO VÁLIDO EN HOJAS DE SERVICIO

AÑO 2018:

Nº	NOMBRE	TIPO DE MOVIM.	VIGENCIA
1		Renuncia	01/01/2017
2		Renuncia	21/04/2017
3		Renuncia	05/10/2017
4		Renuncia	01/01/2018

AÑO 2019:

Nº	NOMBRE	TIPO DE MOVIM.	VIGENCIA
1		Renuncia	16/03/2017
2		Renuncia	05/07/2017
3		Renuncia	06/10/2017
4		Renuncia	01/11/2017
5		Renuncia	01/01/2018
6		Renuncia	01/01/2018
7		Renuncia	01/01/2018
8		Renuncia	01/01/2018
9		Renuncia	01/01/2018
10		Renuncia	01/01/2018
11		Renuncia	01/01/2018
12		Renuncia	20/04/2018
13		Renuncia	01/01/2019
14		Renuncia	01/01/2019
15		Renuncia	01/01/2019
16		Renuncia	01/01/2019
17		Renuncia	01/01/2019
18		Renuncia	01/01/2019
19		Renuncia	01/01/2019
20		Renuncia	01/01/2019
21		Renuncia	01/02/2019
22		Renuncia	01/10/2019

Año 2020:

Nº	NOMBRE	TIPO DE MOVIM.	VIGENCIA
1		Renuncia	01/01/2017
2		Renuncia	01/01/2017
3		Renuncia	16/03/2017
4		Renuncia	20/03/2017



Versión Pública

Nº	NOMBRE	TIPO DE MOVIM.	VIGENCIA
5		Renuncia	01/04/2017
6		Fallecimiento	05/06/2017
7		Renuncia	01/07/2017
8		Renuncia	07/08/2017
9		Renuncia	01/09/2017
10		Renuncia	01/10/2017
11		Renuncia	30/10/2017
12		Fallecimiento	20/10/2017
13		Renuncia	01/11/2017
14		Renuncia	01/01/2018
15		Renuncia	01/01/2018
16		Renuncia	01/01/2018
17		Renuncia	01/01/2018
18		Renuncia	01/01/2018
19		Renuncia	01/01/2018
20		Renuncia	01/01/2018
21		Renuncia	01/01/2018
22		Renuncia	01/01/2018
23		Renuncia	01/01/2018
24		Renuncia	01/01/2018
25		Renuncia	20/04/2018
26		Renuncia	01/09/2018
27		Renuncia	01/09/2018
28		Renuncia	01/11/2018
29		Renuncia	01/01/2019
30		Renuncia	01/01/2019
31		Renuncia	01/01/2019
32		Renuncia	01/01/2019
33		Renuncia	01/01/2019
34		Renuncia	01/01/2019
35		Renuncia	01/01/2019
36		Renuncia	01/01/2019
37		Renuncia	01/01/2019
38		Renuncia	01/01/2019
39		Renuncia	01/01/2019
40		Renuncia	01/01/2019
41		Renuncia	01/01/2019
42		Renuncia	01/01/2019
43		Renuncia	01/01/2019
44		Renuncia	01/01/2019
45		Renuncia	01/01/2019



Nº	NOMBRE	TIPO DE MOVIM.	VIGENCIA
46		Renuncia	01/01/2019
47		Renuncia	01/01/2019
48		Renuncia	01/01/2019
49		Renuncia	01/01/2019
50		Renuncia	01/01/2019
51		Renuncia	01/01/2019
52		Renuncia	01/01/2019
53		Renuncia	03/01/2019
54		Renuncia	05/06/2019
55		Renuncia	01/12/2019
56		Renuncia	05/12/2019
57		Renuncia	16/12/2019
58		Renuncia	01/01/2020
59		Renuncia	01/01/2020
60		Renuncia	01/01/2020
61		Fallecimiento	26/07/2020
62		Renuncia	01/03/2020
63		Renuncia	12/10/2020



Versión Pública

ANEXO 6: REVISIÓN DE PARTES ENTREGADAS AÑO 2019

DETALLE DE PARTES		CANTIDA D VÁLIDA	MONTO US\$ VÁLIDO	CANTIDAD NO VÁLIDA	CANTIDAD TOTAL
ADAPTADOR USB A RJ45				1	1
BATERIA CMOS		2	\$2.86		2
CABLE DE EXTENSIÓN 25 PIES				1	1
CABLE HDMI				1	1
CABLE VGA				1	1
CARGADOR DE LAPTOP				1	1
DISCIO DURO EXTERNO 1 TB SEAGATE		3	\$122.85		3
DISCO DURO 1 TB		2	\$110.46		2
DISCO DURO 500 GB		1	\$29.52		1
DISCO DURO 500 GB SEAGATE		6	\$147.60		6
DISCO DURO 500 GB WD		1	\$29.52		1
DISCO DURO EXTERNO 1 TB		1	\$40.95		1
DISCO DURO EXTERNO 2 TB		5	\$284.50		5
DISCO DURO LAPTOP		1			1
DISCO EXTERNO 2 TB SEAGATE		2	\$113.80		2
LECTOR DE DVD EXTERNO		1	\$33.81		1
MEMORIA RAM 2 GB		8	\$106.68		8
MEMORIA RAM 4 GB		2	\$34.28		2
MEMORIA RAM DDR 3 2 GB		1	\$15.24		1
MOUSE		2	\$12.86		2
MOUSE ARGOM				1	1
MOUSE INALÁMBRICO		1	\$6.43		1
MOUSE LENOVO				1	1
MOUSE MAXELL				6	6
MOUSE MAXELL E IMAXX				3	3
MOUSE USB		2	\$12.86		2
MOUSE USB DELL				4	4
MOUSE USB ETOUCH				6	6
MOUSE USB ONE				4	4
MOUSE XTECH				10	10



DETALLE DE PARTES		CANTIDA D VÁLIDA	MONTO US\$ VÁLIDO	CANTIDAD NO VÁLIDA	CANTIDAD TOTAL
MOUSE/TOUCH PAD		1	\$6.43		1
RAM PARA LAPTOP		1	\$15.24		1
REGLETA Y EXTENSIÓN ELÉCTRICA				1	1
TARJETA DE RED/INALAMBRICO IMEXX		1	\$6.66		1
TARJETA DE RED/INALAMBRICO ION300		1	\$6.66		1
TARJETA DE RED/INALAMBRICO TP-LINK		4	\$26.64		4
TECLADO		3	\$42.87		3
TECLADO ETOUCH				6	6
TECLADO HP				1	1
TERJETA DE VIDEO 2 GB NVIDIA				1	1
UPS 600 VA		2	\$28.57		2
UPS 600 VA APC		4	\$85.71		4
UPS 600 VA CENTRA		7	\$199.99		7
UPS 600 VA ORBITEC		16	\$399.98		16
UPS 750 VA				6	6
UPS FORZA 500 VA				15	15
UPS FORZA 750 VA				3	3
UPS ORBITEC		1	\$28.57		1
UPS ORBITEC 500 VA				3	3
USB 16 GB				48	48
USB 16 GB KINGSTON				7	7
USB 32 GB		11	\$51.39		11
USB 32 GB KINGSTON		1	\$5.71		1
USB KINGSTON 8 GB				1	1
VENTILADOR CON SIDIPADOR PARA MOTHERBORAD				1	1
WEBCAM M800		2	\$11.57		2
TOTALES		96	\$2,020.21	133	229



ANEXO 6: REVISIÓN DE PARTES ENTREGADAS AÑO 2020

DETALLE DE PARTES	CANTIDAD VÁLIDA	MONTO US\$ VÁLIDO	CANTIDAD NO VÁLIDA	CANTIDAD TOTAL
1 MOUSE USB OMEGA			1	1
ADAPTADOR WIRELESS TIPO USB			1	1
BATERIA CMOS	1	\$1.43		1
BATERIA PARA LAPTOP			1	1
CABLE UTP Y 100 RJ45			1	1
CÁMARA FULL HD	1	\$11.57		1
CARGADOR TABLET			1	1
CONTACT CLEANER			4	4
DISCO DURO	1	\$55.23		1
DISCO DURO 1 TB	1	\$55.23		1
DISCO DURO 500 GB	1	\$29.52		1
DISCO DURO 500 GB SEAGATE	1	\$29.52		1
DISCO DURO 500GB PARA PC	1	\$29.52		1
DISCO DURO DE 250 GB			1	1
DISCO DURO EXTERNO 4 GB			5	5
DISCO DURO SEAGATE 520 GB			1	1
DISCO EXTERNO 320 GB WESTERN DIGITAL			1	1
FUENTE PARA LAPTOP			1	1
JUEGO DE DESARMADORES	22	\$80.01		22
JUEGO DE DESARMADORES PARA LATOP	2	\$22.86		2
MEMORIA RAM 4 GB PARA PC	2	\$34.28		2
MONITOR	1	\$66.67		1
MOUSE	19	\$64.30		19
MOUSE Etouch			3	3
MOUSE INALÁMBRICO	2	\$12.86		2
MOUSE INALÁMBRICO	3	\$19.29		3
MOUSE INALÁMBRICO ION			1	1
MOUSE TECH			1	1
MOUSE USB	4	\$25.72		4



DETALLE DE PARTES	CANTIDAD VÁLIDA	MONTO US\$ VÁLIDO	CANTIDAD NO VÁLIDA	CANTIDAD TOTAL
MOUSE USB MAXELL			2	2
MOUSE USB OMEGA			2	2
NUEVO MARCADOR CENTRA			1	1
PAR DE PARLANTES	1	\$2.85		1
TECLADO	14	\$128.61		14
TECLADO LAPTOP DELL			1	1
TECLADO PARA LAPTOP			1	1
TECLADO PARA LAPTOP LENOVO			1	1
TECLADO USB	4	\$57.16		4
TECLADO USB ETOUCH			1	1
UPS	26	\$542.83		26
UPS 300 VA			1	1
UPS 600 VA	1	\$28.57		1
UPS 600 VA CENTRA	1	\$28.57		1
UPS 600 VA ORBITEC	1	\$28.57		1
UPS 700 VA CDP			1	1
UPS 800 VA			1	1
USB 32 GB KINGSTON	1	\$5.71		1
USB DE 16 GB			10	10
USB DE 32 GB	26	\$85.65		26
WEBCAM	18	\$219.83		18
TOTALES	155	\$1,666.36	45	200

