

19 MAYO 2008

Quito, a....de.....de.....

General  
Paco Moncayo Gallegos  
ALCALDE  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO  
Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado la auditoría de gestión a la Dirección Metropolitana de Informática del Distrito Metropolitano de Quito, actual Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico, por el período comprendido entre el 2 de enero de 2003 y el 31 de julio de 2007. Es responsabilidad de la referida Dirección el contenido de la información suministrada y analizada por la Dirección Metropolitana de Auditoría Interna. Nuestra responsabilidad consiste en preparar un informe que contenga el pronunciamiento sobre la gestión cumplida.

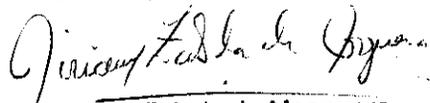
Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental aplicables y obligatorias en las entidades y organismos del sector público sometidas al control de la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

En la auditoría de gestión realizada a la Dirección de Informática del Distrito Metropolitano de Quito, se aplicó un enfoque organizacional, constructivo, de valoración de la gestión institucional y de reconocimiento de su valor agregado, con la finalidad de asesorar y recomendar acciones prácticas y realizables, tendientes a incrementar la productividad, optimizar el uso de los recursos, coadyuvar a la consecución de objetivos y metas, alcanzar los mejores resultados de la gestión y fortalecer su funcionamiento.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones que constan en el cronograma aceptado por la entidad, se aplicarán en el tiempo programado.

Atentamente,



Dra. Miriam Zabala de Mosquera  
AUDITORA GENERAL METROPOLITANA

## **MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

##### **MOTIVO DE LA AUDITORIA**

La auditoría de gestión a la Dirección Metropolitana de Informática del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se realizó de conformidad con el Plan Operativo de Control del año 2007, de la Dirección General Metropolitana de Auditoría Interna y, en cumplimiento a la orden de trabajo 2007-18-AUDI de 13 de agosto de 2007.

##### **OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

- Verificar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos constantes en los proyectos formulados por la Dirección.
- Determinar la eficiencia, efectividad y economía de las actividades cumplidas por la Dirección Metropolitana de Informática y por cada una de las Unidades Administrativas que la integran y, que éstas guarden conformidad con planes, programas, presupuesto, disposiciones legales y reglamentarias.

##### **ALCANCE DE LA AUDITORIA**

La auditoría de gestión a la Dirección Metropolitana de Informática, se orientó hacia la efectividad y eficacia de las actividades en relación con el cumplimiento de objetivos y metas, constantes en el Plan Operativo Anual, así como, a las funciones desempeñadas por las unidades administrativas, en el período comprendido entre el 2 de enero de 2003 y el 31 de julio de 2007, para lo cual se consideró los siguientes componentes:

- Evaluación de Proyectos
- Aspectos administrativos y financieros
- Administración de Servicios Informáticos
- Ingeniería de Soluciones Informáticas
- Administración de Redes

## Indicadores utilizados

Para la evolución de proyectos se utilizó los indicadores que constan en el Plan Operativo Anual y otros que fueron diseñados de manera conjunta con el personal de la Dirección Metropolitana de Informática, que se detallan en el Anexo 1.

## INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN

### Misión

Administrar eficientemente los recursos informáticos mediante la utilización de tecnologías de información y comunicaciones (TICS) y la automatización de procesos, a fin de apoyar de manera eficaz la gestión y la toma de decisiones en beneficio de la ciudadanía.

### Visión

Ser una Dirección ágil y moderna, con personal altamente capacitado, que sea el eje de la modernización municipal, basados en tecnología de vanguardia que garantice un buen servicio a la ciudadanía.

### Análisis FODA

Los Directivos de la Dirección Metropolitana de Informática, efectuaron en el año 2007, el análisis situacional obteniendo los siguientes resultados:

#### Fortalezas

- Mantener sistemas de misión crítica en producción.
- Tener la información institucional centralizada.
- Contar con personal especializado en cada área en el manejo de herramientas.
- Conocimiento del negocio del MDMQ.
- Estabilidad del personal.

#### Debilidades

- No existe un Plan Estratégico de Sistemas.
- No existen procesos definidos.
- Las herramientas utilizadas no facilitan la atención inmediata a los usuarios.

- No hay trabajo en equipo.
- La infraestructura física no es adecuada.
- Personal no capacitado oportunamente en nuevas herramientas.
- Personal no comprometido con la Unidad.

### Oportunidades

- Posibilidad de incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- Convertirnos en referentes de sistemas.
- Acceder a nuevos avances tecnológicos.
- Captar financiamiento externo para implementar tecnología.
- Posibilidad de implementar sistemas de información integrales.
- Mejoramiento de los procesos institucionales.
- Incremento de la utilización de la tecnología en la gestión por los usuarios.
- Optimizar las formas de recaudación.

### Amenazas

- Falta de credibilidad por parte de los usuarios.
- Falta de unificación de criterios institucionales.
- La inversión en la tecnología es vista como gasto y no como inversión.
- Falta de normativa para creación de un presupuesto informático.
- Falta de continuidad en el Plan Estratégico Institucional.
- Falta de apoyo económico.
- Obsolescencia rápida de la tecnología.
- Ley de Contratación Pública caduca.

### **Base legal**

- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento
- Ley Orgánica de Régimen Municipal.
- Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito.
- Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito
- Reglamento General de Bienes del Sector Público
- Reglamento General sustitutivo para el manejo y administración de bienes del sector público, y,
- Normativa interna: resoluciones, reglamentos, instructivos y demás normas aplicables.

*C. C. C.*

## Estructura orgánica

Mediante Resolución C-0644 de 12 de diciembre de 2002, el Concejo Metropolitano de Quito aprobó el Reglamento Orgánico Funcional del Municipio en el que consta la Dirección Metropolitana de Informática. Con Resolución de Alcaldía 00075 de 31 de julio de 2007, se modificó la Estructura Orgánico Funcional de la municipalidad, por lo que la referida dirección pasó a depender de la Administración General y se encuentra conformada por los siguientes niveles:

- Directivo:** - Administración General
- Ejecutivo:** - Director Metropolitano de Informática
- Operativo:**
- Unidad de Desarrollo de Sistemas
  - Unidad de Mantenimiento de Sistemas
  - Unidad de Administración de Producción
  - Unidad de Administración de Redes
- Apoyo:**
- Unidad de Apoyo Administrativo
  - Unidad de Planificación y Coordinación Informática

## Objetivos de la Dirección Metropolitana de Informática

- Administrar eficientemente la información y los recursos informáticos de la institución, mediante la incorporación de nuevas tecnologías en la Municipalidad, con el fin de conseguir una administración moderna, eficaz, transparente y ágil.
- Mejorar e incrementar los servicios de atención a la comunidad, agilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- Planificar y coordinar el desarrollo informático de la institución.
- Lograr la excelencia brindando servicios informáticos de calidad, con eficiencia, eficacia y oportunidad utilizando infraestructura tecnológica adecuada.
- Satisfacer los requerimientos informáticos de todas las dependencias Metropolitanas contribuyendo al prestigio e imagen institucional.
- Incorporar a las entidades municipales a la sociedad de la información.
- Reorganizar tecnológicamente la Municipalidad adaptándola a los tiempos y las tecnologías existentes.

Cinco

- Actuar como promotor de un Municipio efectivo, con el fin de apoyar a las distintas dependencias con herramientas y tecnología que las permita alcanzar los objetivos de sus programas operativos y estratégicos.
- Ser facilitador de un Municipio electrónico, proporcionando soluciones basadas en las tecnologías de la información y comunicaciones.

### Financiamiento

Para el cumplimiento de sus actividades, la Dirección Metropolitana de Informática, durante los años 2003 al 2007, contó con las siguientes asignaciones para gastos constantes en el Presupuesto General del Municipio.

| MONTO CODIFICADO    |                     |                     |                     |                     |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 2.003               | 2.004               | 2.005               | 2.006               | 2.007               |
| 510.012,15          | 10.000,00           | 109.699,09          | 0,00                | 0,00                |
| 487.512,15          |                     | 15.415,94           |                     |                     |
| 5.000,00            |                     | 92.758,31           |                     |                     |
| 17.500,00           | 10.000,00           | 1.524,84            |                     |                     |
| <b>760.076,05</b>   | <b>1.280.865,48</b> | <b>1.377.514,92</b> | <b>2.062.516,99</b> | <b>1.828.613,76</b> |
|                     | 518.005,48          | 582.629,07          | 616.574,17          | 569.607,16          |
| 760.076,05          | 712.860,00          | 625.657,69          | 1.435.222,82        | 1.248.306,60        |
|                     | 50.000,00           | 160.000,00          |                     |                     |
|                     |                     | 9.228,16            | 10.720,00           | 10.700,00           |
| <b>575.651,18</b>   | <b>237.857,96</b>   | <b>495.937,39</b>   | <b>661.800,00</b>   | <b>1.608.400,00</b> |
| <b>1.845.739,38</b> | <b>1.528.723,44</b> | <b>1.983.151,40</b> | <b>2.724.316,99</b> | <b>3.437.013,76</b> |

### FUNCIONARIOS PRINCIPALES

| Nombres   | Cargos           | Períodos de Actuación |             |
|---|------------------|-----------------------|-------------|
|   |                  | Desde                 | Hasta       |
| <u>Director Metropolitano de Informática</u>    |                  |                       |             |
| Ing. Carlos Bonilla Játiva                      | Director         | 03-01-02              | 05-06-30    |
| Ing. Luis Fernando Borja Espinosa               | Director - Enc.  | 05-07-01              | 05-12-31**  |
| Ing. Marco Ríos Campoverde                      | Director         | 06-01-03              | A la fecha* |
| <u>Planificación y Coordinación Informática</u> |                  |                       |             |
| Ing. Luis Fernando Borja Espinosa               | Jefe de Unidad 2 | 01-11-01              | A la fecha* |
| <u>Desarrollo de Sistemas</u>                   |                  |                       |             |
| Ing. Carlos Renán Tamayo Bermeo                 | Jefe de Unidad 2 | 03-01-02              | 05-12-31    |
| <u>Mantenimiento de Sistemas</u>                |                  |                       |             |
| Ing. Eduardo Gustavo Barriga Batallas           | Jefe de Unidad 2 | 03-01-02              | 05-08-31    |
| Ing. Carlos Germán Vásconez                     | Espec. Informá.4 | 05-09-01              | A la fecha* |
| <u>Administración de Producción</u>             |                  |                       |             |
| Tonglo. Marco Arturo Rodríguez Proaño           | Jefe de Unidad 1 | 03-01-02              | A la fecha* |
| <u>Administración de Redes</u>                  |                  |                       |             |
| Ing. Juan Carlos Guijarro Montalvo              | Jefe de Unidad   | 03-01-02              | 06-01-31*** |

Sels

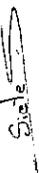
Desconcentrada de Recursos Humanos

Sr. Galo Efraín Pérez Ponce

Asist. Administrat. 4 03-01-02

A la fecha

- (\*) A la fecha corresponde al 31 de julio de 2007
- (\*\*) Desempeñó los dos cargos a la vez
- (\*\*\*) Posterior a esta fecha no existe esta unidad



## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

#### I. EVALUACIÓN DE PROYECTOS

De la evaluación realizada al 31 de diciembre de 2006, a la ejecución de los Proyectos: Servicios Informáticos Institucionales, Mejoramiento y Seguridad Redes Wan-Lan, Nueva Arquitectura Tecnológica, Adquisición y Desarrollo de Sistemas, Licenciamiento de Productos y Políticas de Uso, Data Center Metropolitano, Plan de Contingencias, Modernización de la DMI y Servicios a la ciudadanía por Internet, que constan en el Plan Operativo Anual del 2006, se obtuvo los siguientes resultados:

##### 1. Proyecto: Servicios Informáticos Institucionales

*Objetivo Específico:* Mantener activos los recursos informáticos de la institución y el soporte informático a fin de prestar los servicios necesarios a los usuarios internos y externos.

Para este proyecto se formularon ocho metas cuyos resultados de la evaluación se presentan:

**Meta 1:** Sistemas de información trabajando en producción, levantados y activos todos los días laborables.

Se encuentran siete en operación, a manera de ejemplo se cita los sistemas: Catastro Integral Multifinanciero Automatizado (CIMA), Integrado Financiero Automatizado (SIFA), de Bienes Muebles Municipales.

**Meta 2:** Atención a usuarios en un plazo máximo de 12 horas.

Se ha brindado el servicio a los usuarios, pero no se han emitido las actas de atención, u otro documento que permita determinar el tiempo utilizado en el servicio prestado. A partir del mes de junio de 2007, se ha implementado el formato de órdenes de proceso.

**Meta 3:** Soporte técnico en máximo 24 horas.

Ola

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico, en oficio 0000240, de 1 de febrero de 2008, manifestó que se atiende a los usuarios normalmente en un lapso no mayor a 2 horas, si el computador tiene algún daño físico y si se dispone de los repuestos necesarios la reparación no supera las 24 horas laborables, pero si los repuestos no están disponibles en bodega, el trámite de adquisición se realiza a través de la Dirección Metropolitana Administrativa, tiempo que no es considerado a la Dirección Metropolitana de Informática. Para el control de este servicio no se ha formulado ningún documento que permita establecer el tiempo utilizado o las novedades encontradas. De la información proporcionada por 37 dependencias el servicio se brindó entre 2 y 90 días. A partir del mes de mayo de 2007, se implementó formularios denominado "Soporte a Usuarios".

Adicionalmente, manifestó entre otros, que por falta de personal no se proporciona asistencia oportuna a las dependencias municipales permaneciendo el requerimiento en lista de espera, una vez que el personal técnico atiende el incidente, se cumple con la meta propuesta.

**Meta 4:** Internet permanente en el MDMQ, para lo cual se ha suscrito un contrato con la empresa IMSAT S.A., para la provisión del servicio de Internet corporativo las 24 horas del día y los 365 días del año, que es controlado por la Administración de Producción, mediante informes mensuales de consumo y certificaciones de recepción de servicio.

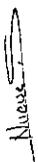
**Meta 5:** Sistema IBM/390 disponible todos los días laborables. El sistema se encuentra operativo permanentemente.

**Meta 6:** Conectividad permanente entre dependencias del MDMQ con mayor énfasis en días laborables.

Se mantiene un contrato con ANDINADATOS S.A., que es controlado por Administración de Producción, que emite un Certificado de Recepción de Servicio de enlace de datos mediante tecnología ADSL, y enlista las dependencias enlazadas.

**Meta 7:** Correo electrónico permanente en el MDMQ con mayor énfasis en días laborables.

El propio software genera log's que permiten verificar el servicio brindado permanentemente a los usuarios, y que viene configurado para registrar de manera



continúa por ocho días, luego de lo cual el día más antiguo es reemplazado automáticamente por el nuevo día.

#### **Meta 8: Masificación Correo Electrónico en el MDMQ.**

En el año 2006, se crearon 366 nuevas cuentas y 194 en el año 2007, pero debido a que la meta no estuvo cuantificada no permitió determinar si se la cumplió.

#### **ACCIÓN TOMADA**

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante oficio 544 de 17 de marzo de 2008, dispuso al Jefe de Administración de Servicios Informáticos, la obligatoriedad de mantener un archivo de todos los formularios de Soporte, en el cual deberá constar entre otros datos, las fechas y horas del pedido y de la atención brindada en las dependencias municipales. Además, señaló que las metas establecidas en el Plan Operativo Anual 2008 consideran los parámetros de calidad, cantidad y tiempo, para lo cual adjuntó la matriz del referido plan y las de los indicadores.

#### **CONCLUSIONES**

- La Dirección Metropolitana de Informática cumplió las ocho metas establecidas, sin embargo de la 2 y la 3 no se dispuso de documentación que demuestre el tiempo utilizado para atender a los usuarios, esta se implementó a partir del mes de mayo de 2007.
- La meta masificación del Correo Electrónico no se encuentra cuantificada, pues se desconoce el número de instalaciones previstas realizar cada año respecto del total del universo, sin embargo en el 2006, se crearon 366 nuevas cuentas y 194 en el año 2007.

#### **RECOMENDACIONES**

##### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

1. Dispondrá al Jefe de Administración de Servicios Informáticos que el personal para brindar atención a los usuarios utilice los formularios "Órdenes de Procesos" y al Jefe del Centro de Atención al Cliente los "Formularios de Soporte" y mantengan en archivo para su control y verifiquen que se cumpla con los plazos establecidos para la atención al cliente. De existir novedades tomará inmediatamente los correctivos necesarios.

2. Formulará las metas considerando los parámetros de calidad, cantidad y tiempo, información que alimentará al Balanced Scorecard para su control y evaluación posterior.

## 2. Proyecto: Mejoramiento y Seguridad Redes Wan-Lan

*Objetivo Específico:* Implementar y Mejorar Redes LAN - WAN con las Administraciones Zonales y con las Dependencias Municipales, con el fin de que puedan intercambiar información a nivel de red y mejorar las comunicaciones.

En el año 2006, este proyecto se ha reformulado cambiando su nombre al de Arquitectura de Seguridad de las Redes y Comunicaciones, el alcance y la fecha de término se prevé a diciembre de 2008.

De la evaluación efectuada al cumplimiento de la meta se desprende:

**Meta 1:** Implementar y mejorar Redes Lan - Wan en las Administraciones Zonales y Dependencias Municipales. Para el 2005, 17 nuevos entes enlazados y para el 2006, el resto de Dependencias Municipales. Para el 2006 cambiar todos los equipos activos de red; hubs por Switches Administrables.

La cuantificación de la meta a cumplirse en el año 2006, no es específica, además no se mantienen registros sobre las implantaciones de enlaces realizados por la Dirección y de aquellos contratados por las unidades usuarias, por lo que no se pudo determinar el número exacto instalado en el año 2006.

En la Administración Zonal Norte se ha mejorado la red con un ancho de banda de 1.024 KBPS hasta el 2007.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante oficio 0000313 de 15 de febrero de 2008, informó:

*"...Actualmente la DMI dispone de 30 enlaces directos y 22 enlaces para el acceso a través de Internet mediante Dial-up, dando un total de 52..."*

Además, se detalla las 52 dependencias que disponen de enlace, entre las que constan las 8 Administraciones Zonales.



La Dirección Metropolitana de Informática ha reemplazado el Switch Core (Central) para permitir la adecuada administración y gestión de las Redes y 7 equipos activos.

El Director Metropolitano de Informática con oficio 254 de 24 de abril de 2006, se ha solicitado a la Administración General la adquisición e implementación del Switch Core de comunicaciones por US\$80.000, a base de los términos de referencia y bases técnicas, para la Red Metropolitana de Comunicaciones; y entregó al FONSAL las especificaciones técnicas de los equipos activos que reemplazaron a los hubs. En los años 2006 y 2007, se han reemplazado 7 y 34 en su orden, dando un total de 41 equipos.

### **ACCIÓN TOMADA:**

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante oficio 546 de 17 de marzo de 2008, dispuso al Jefe de Redes y Telecomunicaciones, que elabore un Proyecto de Implementación de los nuevos enlaces con las dependencias faltantes y proceda a generar un registro con la información necesaria que permita realizar un seguimiento y control de los enlaces del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

### **CONCLUSIÓN**

Para el año 2006, se mejoró el enlace con la Administración Zonal Norte, se reemplazó el Switch Core (Central) y 7 equipos activos por switches, pero la meta para el citado año no fue cuantificada, ni se mantiene registros para el control de los enlaces.

### **RECOMENDACIÓN**

#### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

3. Cuantificará las metas considerando, cantidad, calidad o tiempo y controlará que se utilice el registro de implementación de enlaces que contendrá entre otra la siguiente información: fecha, tipo de enlace, entidad beneficiaria, proveedor, lo que permitirá disponer de información para ejercer el control respectivo.

#### **3. Proyecto: Nueva Arquitectura Tecnológica**

##### *Objetivos Específicos:*

- Mejorar e incrementar los servicios de atención a la comunidad, agilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.

- Planificar y Coordinar el Desarrollo Informático de la Institución.
- Lograr la excelencia brindando servicios informáticos de calidad, con eficiencia, eficacia y oportunidad utilizando infraestructura tecnológica adecuada. Satisfacer los requerimientos informáticos de todas las dependencias Metropolitanas contribuyendo al prestigio e imagen institucional.
- Disponer en la institución de una única arquitectura tecnológica que sea utilizada por toda la Municipalidad, integrando aplicaciones y datos, con metas de proyección.
- Mejorar y ampliar el tipo de servicio que actualmente se ofrece a los clientes internos y externos de la institución y en especial a los contribuyentes y usuarios, logrando de esa manera elevar la imagen del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en calidad de atención, mediante el uso de nueva tecnología, con mejores aplicaciones y mayor productividad.
- Brindar apoyo en el ámbito estratégico y de gestión, orientando el soporte a la toma de decisiones, a través de herramientas que faciliten el análisis oportuno de información de la institución.
- Administrar eficientemente la información y los recursos informáticos de la Municipalidad, alineando todas las tecnologías existentes con las metas de la organización.
- Conceptuar el Sistema Integrado de Gestión Municipal.
- Desarrollar la cultura informática institucional.

Varios de los objetivos determinados son actividades, así en uno de ellos consta el de planificar y coordinar el desarrollo informático de la institución, además algunos están duplicados, pues tienden a un mismo fin.

Respecto a las metas éstas no se encuentran bien definidas pues en el caso de: "El tiempo de atención de requerimientos se reducirán en un 50%", para su aplicación se requiere conocer las estadísticas del tiempo utilizado, información que no dispone la Dirección Metropolitana de Informática, para establecer el tiempo de atención; además algunas de las metas planteadas se podrán cumplir en una segunda fase cuando se adquiera e instale la nueva arquitectura tecnológica.

La segunda meta: 60% del proyecto ejecutado luego de los primeros 5 meses después de efectuado el desembolso. En ésta no se especifica las etapas del proyecto y su valoración porcentual para medir el cumplimiento de conformidad a lo establecido.

*T. Escobar*

Para el cumplimiento de los objetivos planteados consta como indicadores de gestión, adquirir servidores, productos de software de base, licencias de software y equipos de comunicación, sin que se haya determinado el número de equipos y licencias.

Mediante oficio 0000709 de 6 de septiembre de 2006, el Director Metropolitano de Informática adjuntó al Administrador General el proyecto **Cambio de Plataforma Tecnológica**, en reemplazo del denominado **Nueva Arquitectura Tecnológica** y propuso adquirir una solución integral fundamentada en tres componentes y que se ha asignado principal prioridad a la ejecución de este proyecto, con un monto aproximado de US\$1.854.960, por lo que le solicitó la autorización para que se proceda a contratar a una empresa con capacidad de cumplir las especificaciones técnicas y los términos de referencia preparados.

Mediante oficio 0000946 de 10 de octubre de 2006, remitió al Administrador General, modificaciones en las especificaciones técnicas, características y términos de referencia al proyecto Cambio de Plataforma Tecnológica, para que sirvan de base para la formulación de las bases del concurso.

Con oficio 0000761 de 16 de mayo de 2007, remitió al Administrador General el proyecto de Actualización Tecnológica, en función de las estrategias y políticas definidas por el Administrador General, definiendo tres componentes:

1. Adquisición de la nueva infraestructura del Hardware, con los siguientes subcomponentés:
  - a. Adquisición de la nueva infraestructura de hardware, incluido los Sistemas Operativos y el Licenciamiento de las Bases de Datos que utiliza la Organización.
  - b. Migración de los aplicativos que se encuentran funcionando en el servidor Multiprise IBM 2003-207 a la nueva infraestructura de Hardware.
2. Construcción e implementación del Sistema de Información de Gestión y Administración Municipal; y,
3. Construcción e implementación del Sistema de Avalúos y Catastros.

Y adjuntó las bases técnicas y características y términos de referencia del primer componente, para la formulación de las bases del concurso.



El componente I Adquisición de la nueva Infraestructura de Hardware, ha sido aprobado por el Comité Metropolitano de Tecnología Informática y Comunicaciones, según Acta de Sesión 03-2007, de 14 de junio de 2007.

El Director Metropolitano de Informática mediante oficio 0000261 de 6 de febrero de 2008, manifestó que el proyecto está financiado con el préstamo del BID, y que el trámite de contratación esta realizando la Empresa de Desarrollo Urbano, EMDUQ, que se encuentra en la fase de adjudicación a la empresa ganadora.

Este proyecto se programó a un costo de US\$2'000.000, con un crédito del Banco Interamericano de Desarrollo, para ser cumplido en dos meses; sin embargo hasta el 31 de agosto de 2007, no se ha culminado el proceso a pesar de la necesidad de contar con la arquitectura tecnológica, para mejorar la gestión del gobierno electrónico.

## CONCLUSIONES

- Para la ejecución de este proyecto se establecieron nueve objetivos, varios de los cuales son actividades y algunos de ellos tienden a un mismo fin; además las metas no se establecieron adecuadamente de manera que permitan evaluar el cumplimiento del objetivo del proyecto, pues no existe parámetros claros respecto de la cantidad, calidad y tiempo.
- En el año 2006 se ha realizado varias actividades producto de lo cual el 14 de junio de 2007, el Comité Metropolitano de Tecnología Informática y Comunicaciones aprobó la adquisición de la nueva Infraestructura de Hardware, que es el primero de los tres componentes previstos, situación que no permite contar aún con toda la Arquitectura Tecnológica, necesaria para mejorar la gestión de la municipalidad.

## RECOMENDACIONES

### Al Administrador General

4. Apoyará a la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico, para que en el menor tiempo se pueda contar con la "Nueva Arquitectura Tecnológica", para mejorar la gestión de la municipalidad.

### Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico

5. Formulará las metas relacionadas con los objetivos, estableciendo parámetros cuantificables, factible de lograrse; además para la construcción de los indicadores se

utilizará la ficha diseñada por Asesoría de Desarrollo Institucional de manera que permita su evaluación posterior.

#### 4. Proyecto: Adquisición y Desarrollo de Sistemas

*Objetivos Específicos:* Automatizar y mejorar los procesos de la municipalidad con herramientas informáticas que apoyen la gestión, analizar, diseñar, construir y mejorar los sistemas de información contemplados en el presente plan, en lo que tiene que ver a Catastro, Financiero Tributario, entre otros, documentar paso a paso el proceso de desarrollo de los sistemas, generar bancos de datos para la prueba de los nuevos sistemas, definir frecuencias de ejecución y responsabilidades en todas las fases del proceso. A continuación se presenta las metas, resultados e indicadores de rendimiento:

Los resultados de la evaluación a las cuatro metas propuestas son:

**Meta 1:** Culminar a diciembre de 2005 los módulos de: Ficha Predial (100%), Valoración (100%) y Transferencia de Dominio (100%) que son parte del Sistema de Información Catastral Multifinanciero Automatizado (SICMA). A diciembre de 2006, finalizar con la implantación del resto del Sistema Catastral (100%).

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico, en oficio 0000283, de 11 de febrero de 2008, informó que los procesos de Gestión y Administración del Sistema Catastral fueron terminados, desarrollados e implementados en el ambiente de producción y que se ha tomado como base la Ordenanza Metropolitana 150, publicada en el Registro Oficial 156 de 30 noviembre de 2005, que rige para el cálculo de los avalúos y sus respectivos impuestos para los años 2003 y 2007, y que se concluyó en el año 2006, por lo que se cobró los impuestos prediales a base del sistema desarrollado.

El Director Metropolitano de Catastro certifica que se han realizado procesos de mantenimiento del sistema catastral (CIMA) 390, a partir del año 2006, aspecto que ha posibilitado realizar procesos de acuerdo a la Ordenanza 2006-2007.

**Meta 2:** Desarrollar los módulos de: Cálculo de Impuestos y Tasas, Administración y Catastro de Negocios, en recaudaciones y en varios Impuestos para el 2005 (50%) y para el 2006 el 100%.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico, en oficio 0000283, de 11 de febrero de 2008, informó que se desarrolló el módulo de Cálculo de Impuestos y Tasas; del sistema

P. Sánchez

de Administración y Catastro de Negocios se ha desarrollado para actualizar los datos de los contribuyentes por medio del censo de negocios, lo que permitió el cobro de los respectivos impuestos, utilizando el módulo desarrollado.

La Directora Financiera de Rentas el 13 de febrero de 2008, certificó que se desarrolló el Sistema de Gestión y Administración de Catastro de Negocio, y que está en producción y operativo desde el mes de diciembre de 2006.

**Meta 3:** Desarrollar el Sistema de Notificaciones y culminar en su totalidad (100%) para diciembre de 2006.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico, en oficio 0000283, de 11 de febrero de 2008, informó que fue desarrollado en un 80% en el 2005 y culminado en el primer trimestre de 2006, y que sirvió para el control y seguimiento de la entrega de notificaciones, así como, para los reclamos que los contribuyentes realizaban sobre los datos concernientes al predio y datos personales del propietario.

**Meta 4:** Desarrollo de Aplicaciones por varios conceptos a diciembre de 2006: Reina de Quito (100%), Cobro de Impuestos a través de la Red Bancaria (100%), de Mejoramiento Sistema Control de Trámites (100%), Información Gerencial (Data Mart Financiero 100%), Indicadores de Gestión (Proyecto MDMQ-UNICEF 100%) y definición del Help Desk Metropolitano (100%).

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico, en oficio 0000283, de 11 de febrero de 2008, manifestó que se concluyeron los módulos: Reina de Quito, Cobro de Impuestos a través de la Red Bancaria y, de Mejoramiento del Sistema de Control de Trámites, en el año 2006, y respecto a los Indicadores de gestión informó que se inició el proyecto del Balanced Scorecard en septiembre de 2006, con la contratación de la empresa SYMNETICS, quien se encargó de la implementación de la metodología en la municipalidad, que en el mes de diciembre de 2006, se han presentado los resultados al Alcalde y a partir de julio de 2007, se ha iniciado la implementación de la solución informática del Balanced Scorecard, y que se ha concluido en el mes de septiembre de 2007.

La Directora Metropolitana Administrativa suscribió con el Gerente General de GENNASSIS el 8 de diciembre de 2006, el contrato de prestación de servicios 70-2006, cuyo objeto es el análisis, diseño, automatización e implementación de la Mesa de Ayuda Tecnológica, la que fue recibida mediante Acta de Entrega Recepción de 16 de febrero de

*[Firma]*

2007. Se encuentra en funcionamiento en la Dirección Metropolitana de Informática, con el nombre de PEGASOQ.

El Coordinador de la Asesoría de Alcaldía mediante certificación de 31 de enero de 2008, informó que el Sistema de Control de Trámites, versión WEB 3, se encuentra en producción y operativo, desde marzo de 2006.

El Especialista Informático, mediante comunicación de 24 de enero de 2006, informó al Director de Informática, que el Sistema de Información Gerencial (Data Mart Financiero) construido con la herramienta Cognos para obtener información presupuestaria de gastos del Sistema de Información Gerencial (SIGEF), se encuentra concluido.

## CONCLUSIÓN

De la evaluación efectuada al cumplimiento de las metas se establece que varias de ellas se iniciaron en el 2005 y concluyeron en el 2006. Los indicadores no han sido adecuadamente construidos ni los medios de verificación claramente identificados, lo que dificulta que se realice una autoevaluación para fines de mejora continua.

## RECOMENDACIÓN

### Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico

6. Dispondrá al Jefe de Ingeniería de Soluciones que construyan los indicadores a base de la ficha que ha emitido Asesoría de Desarrollo Institucional e identifiquen con claridad los medios de verificación.

## HECHO SUBSECUENTE

La Directora de Prospectiva Estratégica y Proyectos (e) el 26 de noviembre de 2007, suscribió el acta de entrega recepción de la finalización satisfactoria de Implementación del software Microsoft Office Business Scorecard 2005, en el ambiente de producción, de acuerdo a los términos de referencia preparados para la suscripción del contrato que se realizó con la empresa Grupo Mas Cía. Ltda. y a la metodología MSF utilizada en la implantación de la solución.

### 5. Proyecto: Licenciamiento de Productos y Políticas de Uso

*Objetivo Específico:* Disminuir los costos de compra de licencias individuales en cada Dependencia, legalizando las adquisiciones por licencias corporativas, evitar problemas legales con las empresas desarrolladoras de software, debido a la aplicación de la ley de

Dirección

Derecho de Autor y Propiedad Intelectual, elaborar el reglamento respectivo aprobado por el Comité Informático en relación a Políticas de uso del Hardware y Software estándar a ser aplicado en el MDMQ.

Este proyecto ha sido reformulado estableciendo la fecha de término a diciembre de 2008, y de la evaluación efectuada al cumplimiento de las tres metas se desprende:

**Meta 1:** Software legalizado e inventariado a nivel del MDMQ, en el año 2007.

**Meta 2:** Políticas de uso de los equipos, seguridad de Información y software instalado, se han emitido las respectivas políticas.

**Meta 3:** Inventario de hardware y software, políticas de uso de los equipos, seguridad de la información y software instalado.

Se desarrolló el aplicativo *Inventario Informático*, a finales del año 2005, y se ha elaborado un inventario inicial que ha sido actualizado con la información proporcionada por varios responsables informáticos, que sirvió de base para los proyectos de Regularización de productos Microsoft, Contratación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos.

Los días 23 y 24 de agosto de 2006, se realizó en el ICAM el taller "LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS INFORMÁTICOS EN EL M.D.M.Q", mediante el cual se difundió las Políticas Informáticas y Reglamentos de Uso Adecuado de los Recursos Informáticos, y se capacitó al personal informático en el uso del aplicativo para realizar el diagnóstico e inventario de hardware, software y comunicaciones.

Los datos almacenados en las bases de datos mediante el aplicativo "Inventario Informático", no ha sido actualizado en forma permanente debido a que los responsables de las áreas informáticas de las diferentes dependencias municipales no ejecutaron esta actividad, ni la Dirección Metropolitana de Informática ejerció el control respectivo, por lo que de varios activos se desconoce información referente a: Código de activo fijo, número de serie, marca, ubicación del bien, características principales, fecha de compra, período de garantía, proveedor del equipo y estado del equipo, tampoco se dispone de registros actualizados del licenciamiento del software adquirido.

El artículo 97 del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, emitido en el Registro Oficial 378 de 17 de octubre de 2006,

Decreto

establece que la unidad responsable de cada entidad independientemente del inventario que mantenga la Unidad de Activos Fijos, debe tener actualizado los activos y el licenciamiento del software adquirido.

Los hechos mencionados fueron comunicados al Jefe de Administración de Redes Unidad 2, responsable de Redes con oficio 2007-56-OV-DMI de 11 de diciembre de 2007.

## CONCLUSIÓN

De la evaluación al proyecto se desprende que se ha formulado el aplicativo "Inventario Informático", sin embargo, el aplicativo no ha sido actualizado debido a que los responsables de las áreas de informática no ingresaron la información, ni la Dirección de Informática ejerció el control respectivo.

## RECOMENDACIÓN

### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

7. Controlará que se mantenga actualizado el inventario del hardware y software del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual solicitará a los responsables del área informática de las diferentes dependencias de la municipalidad que registren los datos de los equipos como: código del activo, número de serie, marca, ubicación, fecha de compra, período de garantía, proveedor del equipo, estado de conservación, respecto del primero y en relación con el segundo, datos sobre: identificación del producto, descripción del contenido, número de versión y serie, entre otros.

## HECHO SUBSECUENTE

El 10 de octubre de 2007, el Comité Metropolitano de Tecnologías Informáticas y comunicaciones aprobó en la sesión 06-2007, licenciar los productos Microsoft de uso generalizado en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y el 20 de diciembre de 2007, se ha firmado el contrato con la corporación Microsoft a través de la Empresa Metropolitana de Desarrollo Urbano de Quito.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante circular 22 de 19 de marzo de 2008, dispuso a los responsables de las áreas de informática de las diferentes dependencias de la Municipalidad, que registren los datos de los equipos de cómputo y de software mediante el sistema de inventario informático.

Verde

## 6. Proyecto: Data Center Metropolitano

*Objetivo Especifico:* Contar con un Data Center debidamente ubicado, adecuado y dotado, acorde a estándares y recomendaciones exigidos para ambientes de esta índole, que albergue tanto el actual como el nuevo equipamiento computacional y de telecomunicaciones, y que contribuya a su operatividad continua; lograr que el Data Center sea efectivamente una área de acceso restringido; para proteger y salvaguardar los equipos, datos e información.

### *Metas programadas:*

1. Estudio de ubicación adecuada del Data Center concluido hasta diciembre de 2005.
2. Culminar la obra física del nuevo Data Center hasta abril de 2006.
3. Data Center dotado de sistemas: ininterrumpido de energía, de aire acondicionado y de seguridad hasta junio de 2006.
4. Inicio de operatividad del Data Center en el mes de julio de 2006.

El 13 de septiembre de 2006, se suscribió el Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección Metropolitana de Informática y el Proyecto de Fortalecimiento de Servicios Públicos de Atención de Salud, para cooperar mutuamente para el diseño de la infraestructura informática para elaborar los términos de referencia para la construcción del Data Center Metropolitano y el diagnóstico de redes WAN y LAN.

El 25 de octubre de 2006, el Proyecto de Fortalecimiento de Servicios Públicos de Atención de Salud suscribió con SURGE INGENIERÍA CÍA. LTDA. el contrato ECU 0300711.93/2006, para realizar la planificación arquitectónica, estructural y equipamiento complementario del Data Center Metropolitano. El 3 de enero de 2007, se firmó el acta de entrega recepción del informe preeliminar de ubicación del nuevo Data Center.

El Comité Metropolitano de Tecnología Informática y Comunicaciones mediante Acta de Sesión 04-2007, realizada el 5 de julio de 2007, propone que con fondos propios el FONSAL realice la obra civil y la adquisición e instalación de los equipos se lo realice mediante el proceso BID. El Comité aprueba la separación. Sugiere que la empresa SURGE INGENIERÍA CÍA. LTDA. acompañe en todo el proceso de construcción e instalación del Data Center.

El Director Metropolitano de Informática con oficio 0001151 de 7 de agosto de 2007, solicitó al Administrador General la autorización para realizar el proceso de contratación a

Ventura

través de la Empresa de Desarrollo Urbano de Quito, con una empresa que esté en capacidad de cumplir las especificaciones técnicas y los términos de referencia.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante oficio 0000341 de 18 de febrero de 2008, manifestó que en el transcurso del año 2006, se ha reformulado el proyecto cambiando el alcance, fecha de inicio y término y está considerado como proyecto estratégico dentro del Balanced Scorecard de la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico, financiado con el préstamo del BID.

## **CONCLUSIÓN**

El estudio de ubicación adecuado del Data Center estuvo proyectado concluir en diciembre de 2005, pero se inició en el año 2006 y el Comité Metropolitano de Tecnología Informática y Comunicaciones el 5 de julio de 2007, aprobó que el FONSAL realice la obra civil y la adquisición e instalación de los equipos se realice mediante el proceso BID, que se encuentra en proceso de adquisición por parte de la Empresa de Desarrollo Urbano de Quito; proceso que ha tenido demora significativa y no ha permitido contar con el mismo.

## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

8. Coordinará con el Director del FONSAL para establecer el nivel de avance de los trabajos, lo que permitirá garantizar la conclusión de la obra física e inicio de operatividad del nuevo Data Center Metropolitano.

## **HECHO SUBSECUENTE**

El 2 de septiembre de 2007, la Empresa de Desarrollo Urbano de Quito convocó a Licitación Pública Internacional LPI No. 002-EMDUQ-MM-2007, para la provisión de bienes y servicios con un costo aproximado de US\$435.000, que ha sido declarado desierto.

El 6 de diciembre de 2007, se convocó nuevamente a Licitación Pública Internacional LPI 002-EMDUQ-MM-2007, para la adquisición del equipamiento necesario para el nuevo Centro de Cómputo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

*Verdad*

## 7. Proyecto: Plan de Contingencias Integral de la DMI

*Objetivo Específico:* El Plan de Continuidad de Negocio o Plan de Contingencias tenga como objetivo principal, restaurar el Servicio de Cómputo en forma rápida, eficiente y con el menor costo y pérdidas posibles.

**Meta 1:** Proteger de mejor manera los equipos y sistemas informáticos existentes en la DMI; implementando el 100% hasta octubre 2006, por medio de medidas de seguridad adecuadas, tanto en su número como en su rigor y nivel de aplicación. Se debe precautelar las instalaciones y sistemas que funcionarán en el nuevo Data Center, ya que prestará servicio a toda la institución. La cual también debe estar preparada para el caso de ocurrencia imprevista, establecida para el año 2006.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico con oficio 0000313 de 15 de febrero de 2008, manifestó:

*"... La DMI cuenta con un Plan de Contingencias elaborado en el año 2000, el mismo que debe ser actualizado tomando en consideración que se están ejecutando los proyectos de Nueva Plataforma y Data Center Metropolitano (...) Se iniciará el estudio para la actualización del Plan de Contingencias, una vez que se cuente con los equipos de la nueva plataforma tecnológica y del Data Center, instalados y funcionando, logrando de esta manera salvaguardar la inversión de la Municipalidad en el tema tecnológico..."*

Adjuntó un CD con el archivo del Plan de Contingencias elaborado en el año 2000 y los lineamientos generales para la elaboración del Plan de Contingencias.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico con oficio 0000574 de 19 de marzo de 2008, se ratificó en lo señalado en el oficio 0000313 de 15 de febrero de 2008.

## CONCLUSIÓN

El Plan de Contingencias elaborado en el año 2000, no ha sido actualizado a pesar de los cambios en tecnología que se ha realizado en el Municipio, recién en el año 2008 se han dado los lineamientos generales para cumplir con esta actividad.

## RECOMENDACIÓN

### Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico

9. Formulará el Plan de Contingencias para lo cual considerará, entre otros, la nueva plataforma tecnológica de manera que se disponga de procedimientos a fin de

*V. S. J. J. J.*

asegurar el funcionamiento de los sistemas en caso de emergencia que interrumpa la operatividad de los mismos.

## 8. Proyecto: Modernización de la DMI

*Objetivo Específico:* Implantar una nueva estructura organizacional integrando a las unidades descentralizadas de informática e incorporar al personal técnico descentralizado a la supervisión y control de la DMI.

**Meta 1:** Reubicar al personal técnico informático que labora en otras áreas del Municipio a la Dirección Metropolitana de Informática durante el mes de enero de 2006.

El personal técnico continúa laborando en forma desconcentrada en las diferentes unidades municipales y no se presentó documentación para su concentración en la Dirección.

El 6 de febrero de 2007, el Administrador General emitió la Resolución 003 mediante la cual en su artículo 3, dispone que la Dirección Metropolitana de Informática es la responsable de regular técnicamente las funciones del personal ubicado en las unidades de informática de las dependencias del Municipio y podrá realizar cambios administrativos temporales o definitivos de acuerdo a las necesidades detectadas en el ámbito de su gestión; no obstante, tampoco se realizó ninguna gestión al respecto.

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico con oficio 414 de 26 de febrero de 2008, remitió 8 copias de oficios con los que solicitó al Administrador General la contratación de nuevo personal y un contrato de servicios ocasionales, que no tienen relación con la reubicación del personal técnico informático.

**Meta 2:** Durante el primer trimestre de 2006, adquirir dos servidores, uno principal y otro de respaldo o repotenciar uno existente que permita crear entornos de contingencia a costos razonables para atender situaciones imprevistas.

En el año 2006, no se realizó ninguna gestión para el cumplimiento de la meta prevista.

**Meta 3:** Promover un plan de capacitación a fin de disponer de recurso humano totalmente capacitado en las nuevas tecnologías y metodologías informáticas. En el primer trimestre del 2006.

Ventura

En el año 2006, se realizó capacitación en los siguientes temas: Organización Género y Desarrollo; Liderazgo para un Quito Siglo XXI; Evaluación del POA 2006 y revisión Propuesta POA 2007; Comportamiento Laboral y Relaciones Humanas; Actualización y Operacionalización del Sistema de Capacitación, SICAP; Planificación Estratégica basada en el Balanced Score Card; Curso Virtual – Inducción al manejo de la plataforma para páginas web, Curso Virtual e Inducción al manejo de la plataforma virtual, de los cuales los tres últimos corresponden al cumplimiento de la meta.

**Meta 4:** De forma inmediata normar y estandarizar el uso de hardware y software institucional; así como, de procedimientos y criterios de tercerización de servicios informáticos.

Se elaboró y difundió en el año 2006, el documento denominado "Políticas Informáticas y Reglamentos de Uso Adecuado de los Recursos Informáticos" en el cual se detalla los aspectos relacionados con la administración y gestión de los recursos informáticos en el Municipio Distrito Metropolitano de Quito.

Respecto a los procedimientos y contratos de tercerización de servicios informáticos no se cumplió en el año 2006. Con oficio 519 de 29 de marzo de 2007, se solicitó la autorización al Administrador General para la contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.

## **CONCLUSIÓN**

De las metas propuestas para el Proyecto de Modernización de la Dirección Metropolitana de Informática, que actualmente es de Gobierno Electrónico, no se cumplieron dos de las cuatro previstas y una se cumplió en el año 2007, situación que no permitió mejorar la gestión de la Dirección en el año 2006, así como la atención a los usuarios.

## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

10. Ejercerá control sobre el cumplimiento de las metas previstas y en caso de presentarse inconvenientes proceda a reprogramarlas.

## **HECHO SUBSECUENTE**

En octubre del 2007, se adquirió a través de la Empresa Desarrollo Urbano de Quito, dos servidores blades los que son utilizados para atender proyectos estratégicos de la

*Verificando*

municipalidad (Balanced Scorecard y recaudación a través de la banca privada y workflow institucional).

El Director Metropolitano de Gobierno Electrónico mediante oficio 267 de 9 de marzo de 2008, solicitó al Administrador General, la reasignación del Recurso Humano Informático que obedece a un análisis sobre las funciones que la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico debe asumir en su nuevo rol de modernización.

## 9. Proyecto: Servicios a la Ciudadanía por Internet

*Objetivo Específico:* Las ciudades, organizaciones e individuos se interrelacionan y compiten a escala global, y hacerlo hoy eficientemente implica la incorporación social de las TIC's:

- A nivel de la Administración Pública para mejorar la gestión y la atención a los ciudadanos.
- A nivel del sistema educativo para que los niños y jóvenes tengan acceso a su conocimiento y uso.
- A nivel de los ciudadanos en general para que integren en su trabajo y hogares estos saberes y herramientas.

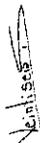
Las metas que se plantearon son:

1. Universalización del uso de las TIC's en los servicios que brinda el Municipio a los ciudadanos y en los sistemas y procesos internos, estableciendo un sistema integrado de gobierno en línea E-GOB.

En la página WEB del Municipio están disponibles algunos de los servicios de E-GOB tales como: certificado de bienes raíces, de no adeudar al municipio, de pago, los informes de regulación metropolitana y consulta de impuestos; y que actualmente se encuentran trabajando en el portal del Ciudadano, por lo que esta meta se encuentra cumplida.

2. Incorporación de las TIC's, en las escuelas y colegios fiscales, fisco misionales y municipales existentes en el DMQ EDUCANET.

La ejecución de este proyecto fue encargada a la Dirección Metropolitana de Educación, Cultura y Deportes por parte del Alcalde Metropolitano a partir del año 2002.



3. Dotación masiva a hogares y pequeños negocios de un computador y del acceso a INTERNET PARA TODOS.

La ejecución de este proyecto fue delegada a la Empresa Eléctrica Quito por parte del Alcalde Metropolitano.

4. Implantación de centros públicos de capacitación y de uso de estas tecnologías para la ciudadanía en general CIBERNARIOS.

El Alcalde Metropolitano delegó la ejecución de este proyecto a la Corporación Parque Tecnológico, para que proceda a la ejecución del proyecto CIBERNARIO.

5. Protección y difusión del patrimonio documental y normalización de la producción documental en soporte digital PRESERVACIÓN DE LA MEMORIA DIGITAL

Respecto a esta meta, se verificó que se efectuó el proceso de transferencia de la información desde los archivos VSAM del sistema 390 a DVDs.

Mediante oficio 2007-50-OV-DMI de 21 de noviembre de 2007, se comunicó lo mencionado al Director Metropolitano de Informática, quien dio respuesta con oficio 400 de 25 de febrero de 2008, pero no emitió ningún criterio en relación con lo mencionado en el comentario.

## **CONCLUSIÓN**

En el Plan Operativo se debió aclarar la participación de la Dirección en su calidad de coordinadora de los proyectos en los que el Alcalde encargó la competencia de su ejecución a otras Direcciones. Respecto, a la meta 5, sólo se realizó la fase de transferencia de los archivos VSAM, que permite tener un acceso fácil a la información y no la difusión para conocimiento de los usuarios.

## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

11. Coordinará con las direcciones y corporaciones responsables del proyecto, para establecer el nivel de apoyo de la Dirección de manera que se pueda garantizar su cumplimiento y concluirá con el proceso de protección y difusión del patrimonio documental y normalización de la producción documental en soporte digital que se encuentra pendiente.

*V. Cantalero*

## II. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

### ADMINISTRACIÓN DE BIENES

De la evaluación realizada a la administración de los activos fijos se determinó:

- No se elaboró en todos los casos las actas de traspaso de bienes, por lo que no existe el sustento documental de los activos que pasaron a poder de otros servidores de la Dirección, situación que no permitió identificar al responsable directo de la custodia y conservación de los mismos. Se inobservó lo que dispone el artículo 56 del Reglamento General de Bienes del Sector Público, vigente hasta el 16 de octubre de 2006 y 65 del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, emitido por el Contralor General del Estado mediante Acuerdo 025-CG y publicado en el Registro Oficial 378 de 17 de octubre de 2006.
- No se coordinó con el Jefe de Patrimonio y Bienes para que se realice una constatación física conforme lo establece la Norma de Control Interno 250-08 Constatación Física de Existencias y Bienes de Larga Duración, para identificar bienes en mal estado, o fuera de uso; lo que originó que no se realice el trámite de baja, donación o remate según corresponda, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Los hechos mencionados se presentaron porque el Director no designó a un servidor responsable del control de los activos, conforme lo prevé el literal b) del Capítulo III "Bases Conceptuales y Niveles de Responsabilidad" relacionados con la responsabilidad en la custodia y control físico de los bienes, constante en el Manual General de Administración y Control de Activos Fijos del Sector Público, que establece que en cada Dirección o Unidad Administrativa el titular designará en forma escrita a un servidor responsable del control y que fue ratificado por el Administrador General mediante circular 1233 de 7 de septiembre de 2006.

- En la constatación física realizada no se presentaron 9 activos, cuyo valor en libros es de US\$1.979,63 y de mercado de US\$1.317,78, que estuvieron a cargo de tres servidores que se detallan en el Anexo 2, quienes no ejercieron el control respectivo que asegure su salvaguarda, lo que ha originado que no se disponga de los referidos bienes para el cumplimiento de sus funciones, inobservando el párrafo cuarto de la Norma de Control Interno para el Sector Público 250-04, Identificación y Protección.

Los hechos mencionados fueron comunicados al Director Metropolitano de Informática con oficio 2007-53-OV-DMI de 30 de noviembre de 2007, y a los custodios con oficios 2007-025-33 y 63-OV-DMI de 5, 9 de octubre de 2007 y 28 de febrero de 2008.

El Director Metropolitano de Informática en oficio 421 de 28 de febrero de 2008, manifestó que periódicamente se realizó constataciones físicas de los bienes asignados a la Dirección y que existe durante los años 2004 al 2007, 133 registros de cambios de custodios y 112 de bienes entregados para la baja; sin embargo esta diligencia no se cumplió en todos los casos.

### **ACCIONES TOMADAS**

Con oficio 1683 de 13 de noviembre de 2007, el Director Metropolitano de Gobierno Electrónico en atención al oficio 2007-53-OV-DMI, designó al responsable y custodio de los bienes muebles de la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico y mediante comunicación de 15 de noviembre de 2007, se solicitó al Jefe de Patrimonio y Bienes un listado de los bienes muebles asignados a la Dirección a fin de depurar y actualizar el registro de bienes.

### **CONCLUSIÓN**

No se ejerció un adecuado control de los activos por falta de designación de un servidor responsable, lo que originó que la custodia de los bienes no se encuentre respaldada con la respectiva acta; que no identifique los bienes en mal estado o fuera de uso para informar a la Directora Metropolitana Administrativa, para el trámite de baja o donación y que no se presenten 9 activos, cuyo valor en libros es de US\$1.979,63 y de mercado de US\$1.317,78.

### **RECOMENDACIONES**

#### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

12. Dispondrá al servidor encargado del control de los bienes coordine con el Jefe de Bienes y Patrimonio de la Dirección Metropolitana Administrativa para que considere dentro de su programación la constatación física de activos, lo que permitirá que se actualicen las actas de entrega recepción en los casos de cambios de custodios, disponer del sustento documental que identifique a los responsables directos de su uso y custodia ante cualquier siniestro que pudiera ocurrir; así como, que se

identifiquen los bienes en mal estado o fuera de uso, para proceder a la baja, donación o remate según corresponda, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

#### A la Directora Metropolitana Financiera

13. Dispondrá al Contador registre en cuentas por cobrar a nombre de los servidores que se detallan en el anexo 2, el valor de los bienes no presentados en la constatación física, que se encontraban bajo su custodia, conforme a los Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental 2.2.16.3, Disminución de Bienes.

#### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La Dirección Metropolitana Financiera, remite anualmente a cada una de las dependencias que conforman la Municipalidad, las políticas, disposiciones generales, techos para la programación y formulación de proformas presupuestarias, los que una vez analizados son incluidos en el presupuesto general del Municipio de Quito y, aprobado por el Concejo Metropolitano.

Del análisis realizado a la programación presupuestaria de la Dirección Metropolitana de Informática de los años 2003 al 2006, se estableció que el Concejo Metropolitano autorizó incrementos, y a base del presupuesto codificado se comprometió y pagó, de acuerdo a la Cédula Presupuestaria de Gastos, como se demuestra:

| AÑO  | PRESUP. Aprobado | Incremento   | %    | Saldo Codificado | Compromiso   | Saldo no comprometido | %    |
|------|------------------|--------------|------|------------------|--------------|-----------------------|------|
| 2003 | 1'499.623,71     | 346.115,67   | 23   | 1'845.739,38     | 1'027.012,43 | 818.726,95            | 44,4 |
| 2004 | 1'641.779,00     | - 113.055,56 | -6,9 | 1'528.723,44     | 1'078.867,57 | 449.855,87            | 29,4 |
| 2005 | 1'922.024,01     | 61.127,39    | 3,2  | 1'983.151,40     | 1'595.463,83 | 387.687,57            | 19,6 |
| 2006 | 1'995.492,00     | 728.824,99   | 36,5 | 2'724.316,99     | 2'183.022,66 | 541.294,33            | 19,9 |

Como se observa en la columna de saldo no comprometido durante todos los años no se ejecutó el valor total del presupuesto y corresponden en un mayor porcentaje a gastos de inversión y capital, lo que demuestra que no se realizó una adecuada gestión para la adquisición de los bienes requeridos para el cumplimiento de lo programado en los referidos años.

El Jefe de Unidad 2, Jefe de la Unidad de Planificación y Coordinación Informática no efectuó el seguimiento de la ejecución presupuestaria conforme lo establece la función específica 11 constante en el Reglamento Orgánico Funcional emitido por el Concejo

Metropolitano mediante Resolución 0644 de 12 diciembre de 2002. Además, se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 220-04 Control de la Evaluación en la Ejecución del Presupuesto.

La Dirección Metropolitana Financiera mensualmente remite reportes de la ejecución presupuestaria, que no son motivo de evaluación para solicitar reformas o proceder a la ejecución de los proyectos, lo que afectó a la gestión.

Los hechos mencionados fueron comunicados al Jefe de Unidad 2, Responsable de la Unidad de Planificación y Coordinación Informática con oficio 2007-41-OV-DMI de 26 de octubre de 2007.

#### **ACCIÓN TOMADA**

Mediante oficio 415 de 30 de enero de 2008, se designó al responsable de presupuesto de la Dirección Metropolitana de Gobierno Electrónico, quien deberá presentar mensualmente los saldos de las partidas presupuestarias ejecutadas.

#### **CONCLUSIÓN**

Los reportes enviados por la Dirección Metropolitana Financiera no son evaluados para solicitar reformas a sus partidas y optimizar el uso de recursos para mejorar su gestión.

#### **RECOMENDACIÓN**

##### **Al Director Metropolitano de Gobierno Electrónico**

14. Dispondrá que el Responsable de Presupuesto de la Dirección, mensualmente le remita los saldos presupuestarios, para disponer de información e identificar las partidas que no se encuentran adecuadamente ejecutadas para tomar los correctivos necesarios, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos previstos con la utilización de los recursos asignados.

### **III. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

#### **Mantenimiento de Sistemas**

El mantenimiento a los diferentes sistemas que se encuentran en operación en la Municipalidad, se efectuó a base de pedidos verbales y por escrito realizados por las

*F. Hernández*

diferentes dependencias, proceso que además no se encuentra documentado, lo que no permitió disponer de información sobre los cambios y ajustes efectuados para solucionar los problemas e inconsistencias en su funcionamiento. Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-03, Operación y Mantenimiento.

### **ACCIÓN TOMADA**

Mediante oficio 418 de 28 de febrero de 2008, el Director Metropolitano de Gobierno Electrónico dispuso al Especialista Informático 2, elabore un instructivo sobre los procedimientos que se deben llevar a cabo en su área, respecto al tema de documentación de cambios y ajustes realizados a los diferentes sistemas en operación.

### **Control de Operación de Sistemas**

El Jefe de Unidad 2, responsable de la Unidad de Mantenimiento de Sistemas no preparó, como parte de los controles de acceso lógico las bitácoras de operación de los sistemas que se encuentran instalados en las computadoras de las diferentes dependencias municipales, por lo que no se dispone de información de utilización de cada uno de los sistemas respecto de procesos ejecutados, accesos no autorizados, entre otros. Se inobservó la Norma de Control Interno para el Sector Público 400-04, Acceso a los Sistemas y Modificación de la Información.

### **Actualización de Manuales de Usuario**

Se elaboró los manuales del usuario de los sistemas que entraron en operación, pero éstos no fueron actualizados en función de los ajustes efectuados a los sistemas producto del mantenimiento realizado, lo que originó que los usuarios no cuenten con una guía actualizada para el correcto uso de las aplicaciones.

### **ACCIÓN TOMADA**

Mediante oficio 419 de 28 de febrero de 2008, el Director Metropolitano de Gobierno Electrónico dispuso al Especialista Informático 2, que proceda a actualizar los manuales de los diferentes sistemas de acuerdo a las últimas versiones que se encuentran en producción.

### **Respaldos de los procesos y su salvaguarda**

El Jefe de Unidad 1, responsable de la Unidad de Administración de Producción no emitió instrucciones para ejercer control del acceso físico al Centro de Procesamiento de Datos

Trinidad