



CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Hoja 1 de 9
Anexo al oficio 213/DGDE/2021
Expediente: 18/N-038/2020

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

Informe de Auditoría

Ente revisado: Dirección de Área de Informática de la Contraloría del Estado
Tipo de Auditoría: De Desempeño
Periodo revisado: 01 de enero al 31 de agosto de 2020
Fecha de inicio: 29 de septiembre de 2021
Fecha de conclusión: 18 de febrero de 2021
(EN CAMPO)
Personal participante: L.A.E. Gloria Ramírez Yañez
L.A.E. Lourdes Celina Gutiérrez Valencia
C. Juana Carrión Ruíz
L.C.P. Álvaro Alejandro Ríos Pulido

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

Índice

	Capítulo	Pág.
I	Introducción	3
II	Antecedentes	3
III	Periodo, objetivo y alcance	4
IV	Resultados	5
V	Conclusión y recomendación general	8

[Handwritten signatures and marks]



CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Hoja 3 de 9
Anexo al oficio 213/DGDE/2021
Expediente: 18/N-038/2020

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

I. Introducción

¿Qué es la Auditoría de Desempeño? La Auditoría de Desempeño es un examen de la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la producción y entrega de los bienes o servicios públicos, con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del ciudadano.

La auditoría no está orientada a determinar responsabilidades de tipo administrativo funcional, civil o penal. En un trabajo conjunto con las entidades públicas responsables de la provisión de dichos bienes o servicios, busca generar sinergias e identificar áreas de mejora en su gestión.

Para ello, utiliza el “enfoque orientado a problemas”, cuyo análisis causal conlleva a formular recomendaciones que permitan superar las causas de los problemas identificados y consecuentemente, mejorar el desempeño del bien o servicio público examinado.

II. Antecedentes

- La Auditoría de Desempeño a la Dirección de Área de Informática de la Contraloría del Estado se ordenó mediante Oficio número 2292/DC/DGDE/2020 de fecha 17 de septiembre de 2020.
- **Memorando No. DGA/DAI/28/2020 de fecha 06 de octubre del 2020**, emitido por el Lic. Oscar Aurelio del Toro Lua Director de Área de Informática dirigido a la C. Juana Carrión Ruiz Directora de Área Auditoria Adscrita a la Dirección General de Control y Evaluación a Dependencias del Ejecutivo.
- **Memorando No. DGA/DAI/32/2020 de fecha 09 de noviembre del 2020**, emitido por el Lic. Oscar Aurelio del Toro Lua Director de Área de Informática dirigido a la L.A.E. Gloria Ramírez Yáñez Supervisor de Auditores Adscrita a la Dirección General de Control y Evaluación a Dependencias del Ejecutivo.
- **Memorando No. DGA/DAI/03/2020 de fecha 10 de febrero del 2021**, emitido por el Lic. Oscar Aurelio del Toro Lua Director de Área de Informática dirigido a la L.A.E. Gloria Ramírez Yáñez Supervisor de Auditores Adscrita a la Dirección General de Control y Evaluación a Dependencias del Ejecutivo

[Handwritten signatures and initials]



Contraloría
del Estado
GOBIERNO DE JALISCO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Hoja 4 de 9
Anexo al oficio 213/DGDE/2021
Expediente: 18/N-038/2020

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

- **Memorando No. DGA/DAI/04/2020 de fecha 18 de febrero del 2021**, emitido por el Lic. Oscar Aurelio del Toro Lua Director de Área de Informática dirigido a la L.A.E. Gloria Ramírez Yáñez Supervisor de Auditores Adscrita a la Dirección General de Control y Evaluación a Dependencias del Ejecutivo

III Periodo, objetivo y alcance

III.1 Periodo

La revisión se practicó del 01 de enero al 31 de agosto 2020.

III.2 Objetivo de la revisión

Verificar y evaluar el desempeño de la Dirección de Área de Informática en el cumplimiento de sus metas institucionales, así como comprobar que la operación y funcionamiento del control interno sea acorde al cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables vigentes.

III.3 Alcance

Comprende la revisión de la documentación relativa al cumplimiento de conformidad con la normatividad aplicable, en base a aquellos programas operativos encaminados a dar cumplimiento de las metas de los indicadores establecidos por la propia dirección, relativos a los apoyos técnicos a las diferentes áreas, en términos de **eficiencia, eficacia y competencia** del área.

Derivado de las actividades sustantivas de la Dirección de Área de Informática, la normatividad y la documentación obtenida en el desahogó de la auditoría.

[Handwritten signatures and initials]

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

IV Resultados

Derivado de los trabajos de Auditoría, se determinaron 04 hallazgos sobre el cumplimiento de objetivos y metas, de conformidad con lo siguiente:

Eficacia y eficiencia

1. Falta de Estructura y autorización de los procesos administrativos del Área de Informática, toda vez que se detectó lo siguiente:

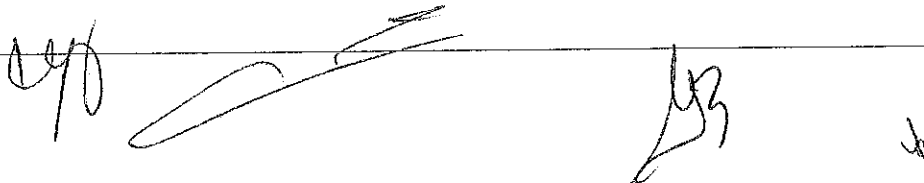
- a) No se cuenta con procesos definidos para la atención de los mantenimientos preventivos y correctivo que soliciten los servidores públicos de la Contraloría del estado.
- b) No se cuenta con antecedentes del servicio preventivo realizado a los sistemas y equipos informáticos de la Contraloría, solo se lleva un control en Excel y no se especifica el servicio preventivo que se realizó
- c) Para la calificación de los servicios correctivos se cuenta con estrellas de 1 a 5 sin dar a conocer los parámetros del valor de cada estrella.
- d) La calificación de los servicios correctivos solo se puede hacer por Intranet de la Contraloría, sin establecer un procedimiento para que los que se encuentran trabajando en casa puedan calificar el servicio y puedan ser atendidos en una solicitud posterior, ya que de acuerdo a la información proporcionada "El Solicitante NO podrá registrar una nueva solicitud hasta que haya calificado el servicio".
- e) El enlace de cada Dirección General quien solicita los Servicios para el personal adscrito a la misma, es quien los califica y no al que se le dio el servicio.

Cuantitativa y cualitativa, generando deficiencia

2. Falta de documentación comprobatoria de los Servicios Preventivos realizados a las diferentes Áreas de la Contraloría del Estado

- a) No se cuenta con el soporte documental de la comprobación de la muestra selectiva de 40 Servicios Preventivos que la Dirección de Área de Informática realizó a diversas Área de la Contraloría del Estado.

3. Falta de cumplimiento en el Programa de Mantenimiento Preventivo 2020 y falta de especificaciones en el tipo de Servicio que se está programando.





CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

En relación al Programa de Mantenimiento Preventivo 2020 que a continuación de detalla:

Sede/Fecha	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Independencia		Obra	Obra y Contra Social	Contraloría Social	Administrativo	Ejecutivo	Paraestatales					
Vallarta		Jurídico, Despacho, y Anticorrupción	Jurídico, Despacho, y Anticorrupción	Jurídico, Despacho, y Anticorrupción	Jurídico, Despacho, y Anticorrupción	Jurídico, Despacho, y Anticorrupción	Jurídico, Despacho, y Anticorrupción					
*Se realizará solamente un mantenimiento anual, dejando de colchón los meses restantes para no mermar la atención a reportes y los imponderables que puedan surgir												

Dicha Área:

- No cuenta con las especificaciones del tipo de Mantenimiento Preventivo se va a realizar, así como la calendarización de los mantenimientos que se llevaran a cabo dentro del mes señalado a cada una de las Direcciones.
- No se cumplió con el Programa Anual 2020 del Mantenimiento Preventivo, determinando que solo se realizaron 136 servicios a solo 4 Áreas de la Contraloría del Estado, quedando como sigue:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

4



CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

Total de servicios realizados	Dirección donde se realizaron los servicios	Mes en el que se realizaron los servicios	Fechas programadas de acuerdo al programa anual 2020
9	Despacho de la Contralora DC	Febrero 2020	febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio
4	Dirección General de Control y Evaluación a Dependencias del Ejecutivo DGCEDE	Mayo 2020	Junio
29	Dirección General Jurídica DGJ	Febrero 2020	febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio
94	Director General de Verificación y Control de Obra DGVCO	90 en febrero 2020 01 en marzo 2020 03 en abril 2020	Febrero y marzo

c) No se cuenta con las bitácoras de Servicios de Mantenimiento Preventivos que se hayan realizado a las siguiente Áreas.

Dirección	Fecha del mantenimiento de acuerdo al programa anual 2020
Paraestatales	Julio
Contraloría Social	Marzo y abril
Administrativo	Mayo

d) En las Bitácoras de Servicios de Mantenimiento Preventivo de Equipo de Computo no cuentan con las especificaciones de qué tipo de mantenimiento se realizó.

Eficiencia y Eficacia

4. Inconsistencias en el criterio de calificación de los servicios de Mantenimiento Correctivo realizados.

Se tomó una muestra selectiva de 62 servicios realizados a las diferentes áreas, determinados que no se realizaron con la eficacia o eficiencia requerida, esto en razón del tiempo que se llevó al realizar los servicios siguientes:



Contraloría
del Estado
GOBIERNO DE JALISCO

CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Hoja 8 de 9
Anexo al oficio 213/DGDE/2021
Expediente: 18/N-038/2020

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

- a) 3 Servicios Correctivos realizados obtuvieron una calificación de 1 y 3 estrellas
- b) 7 servicios Correctivos que fueron atendidos entre 4 y 10 días hábiles tienen de calificación 5 estrellas.

V.- Recomendaciones:

01-18/N-038/2020.- Dado la falta de Estructura y autorización de los procesos administrativos de la Dirección Área de Informática, se recomienda lo siguiente:

- a) Se deberá contar con procesos definidos para la atención de los mantenimientos preventivos y correctivo que soliciten los servidores públicos de la Contraloría del Estado. Lo anterior con la finalidad de contar con los controles internos que den certeza de su correcta aplicación.
- b) Deberá contar con antecedentes del servicio preventivo realizado a los sistemas y equipos informáticos de la Contraloría, solo se lleva un control en Excel y no se especifica el servicio preventivo que se realizó.
- c) Para la calificación de los servicios correctivos, deberá contar con los parámetros del valor de cada estrella.
- d) Se deberá establecer un procedimiento para que los que se encuentran trabajando en casa, puedan calificar el servicio y puedan ser atendidos en una solicitud posterior.
- e) Se deberá considerar obtener la evaluación por quien recibió el servicio, con la finalidad de tener certeza del grado de satisfacción.

02-18/N-038/2020.- Con respecto a la falta de comprobatoria de los Servicios Preventivos realizados a las diferentes Áreas de la Contraloría del Estado, se recomienda lo siguiente.

- a) Se deberá contar con el soporte documental de la comprobación de los servicios preventivos realizadas a las diferentes Áreas de la Contraloría del Estado



CONTRALORÍA DEL ESTADO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL Y EVALUACIÓN A
DEPENDENCIAS DEL EJECUTIVO

Hoja 9 de 9
Anexo al oficio 213/DGDE/2021
Expediente: 18/N-038/2020

Entidad Federativa: Jalisco	Auditoría de Desempeño
Dirección General Administrativa, Dirección de Área de Informática	PERIODO: 01 de enero al 31 de agosto 2020

03-18/N-038/2020.- Con respecto a la Falta de cumplimiento en el Programa de Mantenimiento Preventivo 2020 y falta de especificaciones en el tipo de Servicio que se está programando, se recomienda lo siguiente:

- a) Se deberá contar con las especificaciones de qué tipo de mantenimiento preventivo se va a realizar, y deberán estar calendarizados los mantenimientos que se llevarán a cabo dentro del mes señalado a cada una de las Direcciones de la Contraloría del Estado.
- b) La Dirección de Área de Informática deberá contar con la justificación del motivo por el cual no cumplió con la totalidad del Programa Anual del Mantenimiento Preventivo 2020.
- c) La Dirección de Área de Informática deberá contar con la justificación del motivo por el cual dentro de la bitácora de servicios de mantenimientos preventivos no se encuentran tres áreas, las cuales están incluidas en la Programación anual 2020.
- d) Dentro de la bitácora de Servicios de mantenimiento preventivo se deberá contar con la especificación del tipo de mantenimiento se realizó

04-18/N-038/2020.-Con respecto a las Inconsistencias en el criterio de calificación de los servicios de Mantenimiento Correctivo se recomienda lo siguiente:

- a) Se deberán realizar los servicios de mantenimiento correctivo solicitados por las diversas áreas de la Contraloría con eficacia y eficiencia requerida.
- b) Se deberá justificar por qué los 7 servicios de mantenimiento preventivo no fueron atendidos en forma oportuna, pero si obtuvieron la máxima calificación.