

INFORME DE AUDITORÍA TI-10-02

17 de julio de 2009

DEPARTAMENTO DEL TRABAJO

Y RECURSOS HUMANOS

OFICINA DE CÓMPUTOS Y

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

(Unidad 5310 - Auditoría 12956)

Período auditado: 11 de agosto de 2006 al 10 de octubre de 2007

CONTENIDO

	Página
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA.....	3
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA	6
ALCANCE Y METODOLOGÍA	7
OPINIÓN.....	7
RECOMENDACIONES	8
AL SECRETARIO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS.....	8
CARTAS A LA GERENCIA	10
COMENTARIOS DE LA GERENCIA.....	10
AGRADECIMIENTO.....	11
RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS.....	12
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	12
HALLAZGOS EN LA OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS	13
1 - Falta de control en la conservación de la Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado, deficiencias en el registro de información en SABEN, y falta de controles para corroborar que la información fue registrada en SABEN completa y correctamente	13
2 - Falta de validación de datos de la aplicación CTT-Web y de configuración para requerir a los usuarios de esta aplicación una contraseña para acceder al sistema luego de un período de inactividad.....	16
3 - Deficiencias en el acceso a la Red y a SABEN	18
4 - Falta de segregación en las funciones realizadas por un Funcionario Administrativo II del Negociado del Departamento	20
5 - Falta de procedimientos escritos para el procesamiento de los cheques de seguro por desempleo y de los datos de salida de SABEN	22

6 - Documentación de SABEN incompleta y sin actualizar.....24

**ANEJO - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL
PERÍODO AUDITADO28**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

17 de julio de 2009

Al Gobernador, al Presidente del Senado y a la
Presidenta de la Cámara de Representantes

Realizamos una auditoría de las operaciones de la Oficina de Cómputos y Sistemas de Información (OCSI) del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (Departamento) para determinar si se hicieron de acuerdo con las normas generalmente aceptadas en este campo y si el sistema de control interno establecido para el procesamiento de las transacciones era adecuado. Efectuamos la misma a base de la facultad que se nos confiere en la **Sección 22 del Artículo III de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico** y en la **Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952**, según enmendada.

Determinamos emitir dos informes de esta auditoría. Este es el segundo informe y contiene el resultado de nuestro examen sobre los controles establecidos para el Sistema Automatizado de Beneficios (**SABEN**). El primer informe se emitió el 6 de febrero de 2009 y contiene el resultado de nuestro examen sobre la administración del programa de seguridad, los controles de acceso, la segregación de deberes, la evaluación de la continuidad del servicio y la función de la Oficina de Auditoría Interna en la evaluación de los procedimientos, los controles y el funcionamiento de los sistemas de información computadorizados (**Informe de Auditoría TI-09-14**).

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

El Departamento se creó en virtud de la **Ley Núm. 15 del 14 de abril de 1931, Ley Orgánica del Departamento del Trabajo**, según enmendada. En el **Artículo IV de la**

Constitución se reiteró su creación como uno de los departamentos principales de la Rama Ejecutiva del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La **Ley Núm. 100 del 23 de junio de 1977** redenomina esta agencia como Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Posteriormente, el **Plan de Reorganización Núm. 2 de 1994** reestructura el Departamento a base de los siguientes componentes operacionales:

- Administración del Derecho al Trabajo
- Programas vigentes en el Departamento
- Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos
- Cuerpo de Voluntarios al Servicio de Puerto Rico¹

El Departamento, además de las funciones y las responsabilidades que le encomiendan las leyes protectoras del trabajo y otras leyes en beneficio de la paz laboral y el bienestar de los trabajadores, es la agencia de la Rama Ejecutiva que se encarga de implantar, desarrollar y coordinar la política pública y los programas dirigidos a la formación y la capacitación de los recursos humanos indispensables para cubrir las necesidades del sector del trabajo.

El Departamento lo dirige un Secretario nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Para lograr sus objetivos, el Departamento cuenta con las oficinas del Secretario y Subsecretario, las secretarías auxiliares, los negociados, los programas y las oficinas locales.

El Departamento cuenta con un Área Administrativa y de Asesoramiento compuesta por: la Secretaría Auxiliar de Asuntos Gerenciales, la Secretaría Auxiliar de Planificación, Investigación y Desarrollo, la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos, la Oficina del Procurador del Trabajo, y la Oficina de Auditoría Interna. Además, cuenta con el Área Programática compuesta por: la Secretaría de Asuntos Legales y Normas, la Secretaría Auxiliar

¹ Mediante la **Ley Núm. 224 del 6 de agosto de 1999** se enmendó la **Ley Núm. 1 del 23 de junio de 1985, Ley del Cuerpo de Voluntarios al Servicio de Puerto Rico**, con nueva nominación: **Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores**, y se enmendó sustancialmente su ley orgánica.

de Beneficios y Desarrollo de la Fuerza Trabajadora, la Secretaría de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Negociado de Seguridad de Empleo, el Negociado de Fomento del Trabajo, la Unidad de Investigaciones y Determinación de Sobrepagos, y la Oficina de Mediación y Adjudicación. Según el diagrama organizacional a octubre de 2006, la OCSI pertenece a la Secretaría Auxiliar de Planificación, Investigación y Desarrollo.

La OCSI era dirigida por un Oficial Principal de Informática (OPI) y contaba con cuatro unidades de trabajo: Unidad de Control, Unidad de Entrada de Datos, Unidad de Programación y Unidad de Comunicaciones. Al 31 de julio de 2006 la OCSI tenía 30 empleados.

El **ANEJO** contiene una relación de los funcionarios principales del Departamento que actuaron en el período auditado.

El Departamento contaba con un contrato por servicios profesionales y consultivos para los servicios de mantenimiento de aplicaciones y corridas diarias de servicios (*outsourcing*) y de apoyo técnico para el proceso continuo de las aplicaciones de *mainframe*: **SABEN**, Contribuciones, Estadísticas, Sistema de Seguro por Incapacidad No Ocupacional Temporera (**SINOT**), **CPI**, *Call Center* y Sistema Automatizado de Voz (IVR) del Negociado de Seguridad de Empleo (NSE), y Módulo de la Distribución del Tiempo (Finanzas) del Departamento. Además, contaba con 13 servidores y 2 redes de comunicaciones (*LAN* y *WAN*, por sus siglas en inglés) que conectaban al Departamento con sus oficinas locales y con la compañía contratada.

La OCSI no contaba con un presupuesto propio, ya que la misma le brinda servicios de apoyo a todos los programas adscritos al Departamento, por lo que sus gastos eran prorrateados entre todos los programas.

El Departamento cuenta con una página de Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: <http://www.dtrh.gobierno.pr>. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de todo organismo gubernamental debe considerar los siguientes **Diez Principios para Lograr una Administración Pública de Excelencia**. Éstos se rigen por principios de calidad y por los valores institucionales:

1. Adoptar normas y procedimientos escritos que contengan controles internos de administración y de contabilidad eficaces, y observar que se cumpla con los mismos.
2. Mantener una oficina de auditoría interna competente.
3. Cumplir con los requisitos impuestos por las agencias reguladoras.
4. Adoptar un plan estratégico para las operaciones.
5. Mantener el control presupuestario.
6. Mantenerse al día con los avances tecnológicos.
7. Mantener sistemas adecuados de archivo y de control de documentos.
8. Cumplir con el **Plan de Acción Correctiva** de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, y atender las recomendaciones de los auditores externos.
9. Mantener un sistema adecuado de administración de personal que incluya la evaluación del desempeño, y un programa de educación continua para todo el personal.
10. Cumplir con la **Ley de Ética Gubernamental**, lo cual incluye divulgar sus disposiciones a todo el personal.

El 27 de junio de 2008, mediante la **Carta Circular OC-08-32**, divulgamos la revisión de los mencionados diez principios establecidos en nuestra **Carta Circular OC-98-09 del 14 de abril de 1998**. Ambas **cartas circulares** se pueden acceder a través de nuestra página de Internet: <http://www.ocpr.gov.pr>.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 11 de agosto de 2006 al 10 de octubre de 2007. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados. Realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias.

Para efectuar la auditoría utilizamos la siguiente metodología:

- Entrevistas a funcionarios, a empleados y a particulares
- Inspecciones físicas
- Examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada
- Análisis de información suministrada por fuentes externas
- Pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos
- Confirmaciones de información pertinente

OPINIÓN

Las pruebas efectuadas demostraron que las operaciones de la OCSI en lo que concierne a los controles establecidos para **SABEN** no se realizaron conforme a las normas generalmente aceptadas en este campo, según los **hallazgos del 1 al 6** de este **Informe**, clasificados como principales.

En la parte de este **Informe** titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS** se presentan dichos **hallazgos**.

RECOMENDACIONES

AL SECRETARIO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS

1. Ver que el Secretario Auxiliar de Planificación, Investigación y Desarrollo ejerza una supervisión eficaz sobre el Oficial Principal de Informática para asegurarse de que:
 - a. Desarrolle e implante medidas de control para el manejo de los documentos, como la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado**, que contienen información sensible, antes y después de registrarse en **SABEN**. [Hallazgo 1-a.1]
 - b. Establezca las medidas de control necesarias para que se valide la información registrada en los sistemas de información del Departamento. Para esto, se debe requerir a la compañía contratada un informe de los datos importados diariamente a **SABEN** y compararlo con el informe de reclamaciones recibidas que genera el **Centro de Trámite Telefónico (CTT-Web)**. [Hallazgo 2-a.]
 - c. Establezca parámetros de seguridad, como el protector de pantalla (*screen saver*), que requieran el uso de una contraseña para la desactivación, luego de un período de inactividad. [Hallazgo 2-b.]
 - d. Realice las gestiones necesarias para eliminar o desactivar las cuentas de usuarios y las contraseñas compartidas, y se requiera el cambio periódico de las contraseñas para acceso a la red de comunicaciones (Red) y a **SABEN**. [Hallazgo 3-a.1) y 2)]
 - e. Establezca las medidas de control necesarias para proteger, del acceso no autorizado, los sistemas de información del Departamento según lo dispuesto en la **Política General sobre la Administración, Manejo y Seguridad de Información Computadorizada, Internet y Mensajería Electrónica (Política General)**, aprobada el 15 de octubre de 2001 por el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos. [Hallazgo 3-a.3)]

- f. Prepare, en coordinación con el Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, los procedimientos necesarios para reglamentar las operaciones que se comentan en el **Hallazgo 5** y someta los mismos para aprobación.
 - g. En ocasiones futuras, se asegure de que los manuales de documentación de los sistemas estén completos y cumplan con los estándares generalmente aceptados en el campo de la tecnología de información. **[Hallazgo 6-a.1) y 2)]**
 - h. Realice las gestiones necesarias para localizar y tener disponible el **Manual del Programador** mencionado en el **Hallazgo 6-a.3)**.
 - i. Se asegure de que toda modificación a los sistemas sea documentada adecuadamente y que se utilice el documento provisto para esos fines, de acuerdo con el proceso establecido en el Departamento. **[Hallazgo 6-a.4)]**
2. Ver que el Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador se asegure de que se:
- a. Revise y atempere el documento **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado**, según lo dispuesto en el **Reglamento Núm. 1, Para regular la imposición y el cobro de la contribución impuesta por la Ley de Seguridad de Empleo de Puerto Rico**, aprobado el 21 de febrero de 2002 por el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos y el 20 de mayo de 2002 por el Secretario de Estado, para que tenga sólo 24 líneas de información. Además, asegurarse de que los patronos con mayor cantidad de empleados utilicen medios electrónicos para el envío de la declaración trimestral de salarios pagados a cada empleado y, de que las líneas sean numeradas como un control de entrada de datos. **[Hallazgo 1-a.2)]**
 - b. Revise la pantalla de entrada de los salarios de los empleados por patronos (**WAGP01**) en **SABEN** para que calcule y presente la sumatoria de los salarios registrados como control de validación de la entrada de datos. **[Hallazgo 1-a.3)]**

- c. Establezca, en colaboración con el OPI, las medidas de control necesarias para que se valide la información registrada en el **CTT-Web** que hace interfase con **SABEN**.
[Hallazgo 2-a.]
3. Ver que la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos se asegure de mantener una segregación y supervisión adecuada de las funciones conflictivas realizadas por el Funcionario Administrativo II del NSE. **[Hallazgo 4]**

CARTAS A LA GERENCIA

El borrador de los **hallazgos** de este **Informe** se sometió para comentarios, en carta del 10 de febrero de 2009, al Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Hon. Miguel Romero Lugo. Con el mismo propósito, sometimos el borrador de los **hallazgos** de este **Informe**, al ex Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Sr. Román M. Velasco González, en carta de esa misma fecha, por correo certificado con acuse de recibo, a una dirección provista por el Departamento.

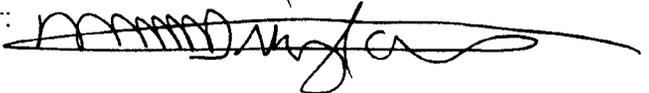
COMENTARIOS DE LA GERENCIA

El 20 de febrero de 2009 la Subsecretaria del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos solicitó una prórroga para someter los comentarios al borrador de los **hallazgos** de este **Informe**. El 23 de febrero de 2009 le concedimos una prórroga al Secretario para someter sus comentarios no más tarde del 12 de marzo de 2009. Ese día la Directora Ejecutiva de la Oficina de Auditoría Interna y Fiscalización solicitó otra prórroga de 10 días. El 12 de marzo de 2009 le concedimos una prórroga adicional al Secretario para someter sus comentarios no más tarde del 24 de marzo de 2009. El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, Sr. Efraín Figueroa Díaz, contestó el borrador de los **hallazgos** de este **Informe** mediante carta del 17 de marzo de 2009. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final del informe. Algunas de las observaciones se incluyen en la parte de este **Informe** titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS**, bajo la sección HALLAZGOS EN LA OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS.

El ex Secretario del Trabajo y Recursos Humanos no contestó el borrador de los **hallazgos** de este **Informe** que le fuera sometido para comentarios en nuestra carta del 10 de febrero de 2009, y en carta de seguimiento que se le envió el 27 de febrero de 2009.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y a los empleados del Departamento, les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor
Por: 

RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS

CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO

En nuestros informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados por las pruebas realizadas. Éstos se clasifican como principales o secundarios. Los principales incluyen desviaciones de disposiciones sobre las operaciones de la unidad auditada que tienen un efecto material, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo. Los secundarios son los que consisten en faltas o errores que no han tenido consecuencias graves.

Los hallazgos del informe se presentan según los atributos establecidos conforme a las normas de redacción de informes de nuestra Oficina. El propósito es facilitar al lector una mejor comprensión de la información ofrecida. Cada uno de ellos consta de las siguientes partes:

Situación - Los hechos encontrados en la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.

Criterio - El marco de referencia para evaluar la situación. Es principalmente una ley, reglamento, carta circular, memorando, procedimiento, norma de control interno, norma de sana administración, principio de contabilidad generalmente aceptado, opinión de un experto o juicio del auditor.

Efecto - Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.

Causa - La razón fundamental por la cual ocurrió la situación.

Al final de cada hallazgo se hace referencia a las recomendaciones que se incluyen en el informe para que se tomen las medidas necesarias sobre los errores, irregularidades o actos ilegales señalados.

En la sección sobre los **COMENTARIOS DE LA GERENCIA** se indica si el funcionario principal y los ex funcionarios de la unidad auditada efectuaron comentarios sobre los hallazgos incluidos en el borrador del informe que les envía nuestra Oficina. Dichos comentarios se consideran al revisar el borrador del informe y se incluyen al final del hallazgo

correspondiente en la sección de HALLAZGOS EN LA OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS, de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina. Cuando la gerencia no provee evidencia competente, suficiente y relevante para refutar un hallazgo, éste prevalece y se añade al final del mismo la siguiente aseveración: Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

HALLAZGOS EN LA OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS

Los **hallazgos** de este **Informe** se clasifican como principales.

Hallazgo 1 - Falta de control en la conservación de la Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado, deficiencias en el registro de información en SABEN, y falta de controles para corroborar que la información fue registrada en SABEN completa y correctamente

a. El Departamento utiliza **SABEN** para el manejo computadorizado de las operaciones de pago de beneficios a los participantes del Programa de Seguro por Desempleo, y de las recaudaciones de las aportaciones patronales a dicho seguro. Para otorgar el beneficio por desempleo se consideraba el salario devengado por el reclamante, el cual era provisto trimestralmente por cada patrono mediante la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado**. Ésta incluía el número de seguro social federal, el nombre de los empleados y el salario pagado por trimestre a éstos. En la pantalla **WAGP01** de **SABEN** se registraba la información de los empleados por patrono incluida en la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado**. El examen efectuado el 14 de septiembre de 2007 reveló lo siguiente:

- 1) En la OCSI no se habían establecido los controles necesarios para conservar la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** que era el documento que originaba las transacciones registradas en **SABEN**. La **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** se mantenía sobre las mesas y los escritorios en la OCSI, donde cualquier persona ajena a ésta podía obtener la información que contenía la misma.

En la **Política Núm. TIG-011, Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica, de la Carta Circular Núm. 77-05, Normas sobre la Adquisición e Implantación de los Sistemas, Equipos y Programas de Información Tecnológica para los Organismos Gubernamentales**, aprobada el 8 de diciembre de 2004 por la Directora de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, se indica que se debe establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos e información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y confiabilidad de los datos producidos y almacenados. Esta política se instrumenta, en parte, con el establecimiento de controles adecuados para el manejo de los documentos que originan las transacciones en los sistemas computadorizados. El propósito es proteger estos documentos contra el acceso no autorizado el cual puede propiciar la alteración, la destrucción o la divulgación de la información contenida en los mismos.

La falta de controles para el manejo de documentos con información sensible puede propiciar que personas no autorizadas puedan lograr acceso a información confidencial y hacer uso indebido de ésta.

La situación comentada se debió, en parte, a que en la OCSI no se habían establecido los procedimientos necesarios ni las medidas de control para proteger el manejo de la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado**, entre otros documentos con información sensible.

- 2) En la pantalla **WAGP01** se registraba la información trimestral de los salarios pagados a los empleados de los patronos que tenían 24 empleados o menos. Conforme al **Reglamento Núm. 1** los patronos que tenían 25 empleados o más tenían que someter la información de la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** en un medio electrónico. Sin embargo, la sección de la **Declaración Trimestral de**

Salarios Pagados a Cada Empleado en la cual el patrono anotaba la información de los empleados contenía 27 líneas, lo que permitía registrar la información de igual número de empleados. Dichas líneas no estaban numeradas, de manera que le facilitara al empleado que registraba la información en la pantalla **WAGP01** percatarse de que el patrono había incluido en la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** más de 24 empleados. Esto provocaba que no se registrara la información de la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** completa.

- 3) La pantalla **WAGP01** no proveía el total de los salarios registrados, de manera que el empleado que registró la información de la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** en el **SABEN** pudiera corroborar si fue registrada completa y correctamente.

En la **Política Núm. TIG-011 de la Carta Circular Núm. 77-05** se indica que se debe establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos e información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y la confiabilidad de los datos producidos y almacenados. Dicha política se instrumenta, en parte, mediante:

- Sistemas que cuenten con los controles necesarios para agilizar los procesos, facilitar el intercambio de datos, minimizar la redundancia y garantizar el acceso a información completa y confiable
- El establecimiento de procedimientos que requieran la utilización de totales de control para conciliarlos contra los totales generados por el computador, de manera que se pueda determinar que todas las transacciones sometidas fueron procesadas
- El uso de controles adecuados que permitan detectar los errores y realizar las correcciones necesarias durante la entrada de los datos.

La situación comentada en el **Apartado a.2)** podría propiciar el retraso del registro de los informes trimestrales de los salarios pagados por el patrono en **SABEN** y, por consiguiente, los pagos a los beneficiarios del seguro por desempleo.

La situación comentada en el **Apartado a.3)** podría afectar la integridad de la información de **SABEN** al propiciar el registro de transacciones incompletas e incorrectas.

Las situaciones comentadas se debían, en parte, a que la Secretaria Auxiliar de Beneficios al Trabajador no había revisado la **Declaración Trimestral de Salarios Pagados a Cada Empleado** para atemperarla, según lo establecido en el **Reglamento Núm. 1**. Tampoco había solicitado a la OCSI que efectuara los cambios necesarios en la pantalla **WAGP01** para integrar los totales de control necesarios para asegurar la integridad y la confiabilidad de los datos.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó, entre otras cosas, las medidas que se proponía adoptar para corregir la situación comentada en el **Apartado a.1)** de este **Hallazgo**.

Véanse las recomendaciones 1.a., y 2.a. y b.

Hallazgo 2 - Falta de validación de datos de la aplicación CTT-Web y de configuración para requerir a los usuarios de esta aplicación una contraseña para acceder al sistema luego de un período de inactividad

- a. El Departamento registraba las solicitudes de beneficio por desempleo en las pantallas **B1 - Reclamación Original** y **F1 - Reclamación Adicional/Renovada** de **SABEN**. Además, el Departamento había establecido un *Call Center* para la originación y la reapertura de casos de beneficios por desempleo mediante llamadas telefónicas. En el *Call Center* se utilizaba la aplicación **CTT-Web**. Una vez el reclamante se comunicaba al *Call Center*, el empleado seleccionaba la alternativa correspondiente para hacer una reclamación inicial o una reapertura de un caso y completaba la solicitud correspondiente. La información registrada en el **CTT-Web** era transferida a **SABEN** para la determinación del beneficio por desempleo del reclamante. El examen efectuado sobre la validación de los

datos transferidos a **SABEN** reveló que no se realizaban conciliaciones de las transacciones registradas en la **CTT-Web** con las transacciones transferidas a **SABEN**. Esto, para verificar la corrección de la información y si todos los datos de las transacciones fueron transferidos a **SABEN**.

En la **Política Núm. TIG-011 de la Carta Circular Núm. 77-05** se indica que se debe establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos o la información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y la confiabilidad de los datos producidos y almacenados. Esta política se instrumenta, en parte, mediante el uso de un sistema computadorizado que asegure razonablemente la confiabilidad, la integridad y la disponibilidad de sus transacciones e información.

La situación comentada impide mantener un control adecuado sobre la información registrada en el sistema, lo que puede comprometer la integridad y disponibilidad de la misma.

La situación comentada se debe, en parte, a que el Departamento no le había solicitado a la compañía que desarrolló el **CTT-Web**, un informe de los datos que son importados diariamente a **SABEN** para compararlo con el informe de reclamaciones recibidas que genera diariamente el **CTT-Web**.

- b. Las computadoras que tenían instalada la aplicación **CTT-Web** mantenía autenticado al usuario todo el día. Cuando el usuario no estaba en su lugar de trabajo se podía acceder la aplicación, aunque éste hubiese cerrado la misma. El examen realizado reveló que las computadoras no estaban configuradas para que, luego de un período de inactividad, se le requiriera al usuario, de forma automática, registrar su contraseña para continuar con el uso del **CTT-Web**.

En la **Política Núm. TIG-003, Seguridad de los Sistemas de Información de la Carta Circular 77-05**, se establece que cada agencia deberá implantar controles que minimicen los riesgos de que los sistemas de información dejen de funcionar correctamente y de que la información sea accedida de forma no autorizada.

La situación comentada puede propiciar que personas no autorizadas tengan acceso a la aplicación **CTT-Web** del Departamento y a la información confidencial almacenada en la misma.

La situación comentada se atribuye a que el OPI no había establecido controles adecuados de seguridad y de revisión continua en los sistemas computadorizados para garantizar la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de los sistemas de información, y el uso legítimo de los sistemas computadorizados del Departamento.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó lo siguiente:

Se hará modificación al *Set Up* de ... para que a los 15 minutos desconecte al usuario. Se hará implementación inmediata. El cambio estará disponible en el mes de mayo de 2009. [**Apartado b.**]

Véanse las recomendaciones 1.b. y c., y 2.c.

Hallazgo 3 - Deficiencias en el acceso a la Red y a SABEN

- a. El examen realizado el 7 y 9 de agosto de 2007, en las oficinas locales del NSE localizadas en Fajardo y en Hato Rey, relacionado con el acceso a la Red y a **SABEN** reveló las siguientes deficiencias:
 - 1) Las contraseñas para acceder a la Red del Departamento no se cambiaban.

- 2) Para acceder a **SABEN** los usuarios debían acceder primero la Red del Departamento. Para el acceso a la Red se utilizaban cuentas de usuarios genéricas² y contraseñas compartidas.
- 3) Las cuentas de usuario para **SABEN** no requerían el cambio de contraseñas.

En la **Sección C., Solicitud de Acceso de la Parte II., Declaración de la Política, de la Política General** se establece, entre otras cosas, que será importante asegurar que todos los usuarios se identifiquen adecuadamente cuando accedan al sistema. Esto incluye incorporar la capacidad de verificar la autorización de cada usuario cada vez que busquen acceso a un nuevo recurso del sistema; evitar que un usuario acceda a más de una estación de trabajo a la vez; limitar a los usuarios individuales a estaciones de trabajo con direcciones específicas y desconectar automáticamente a aquel usuario que continúe entrando una clave de acceso errónea después de un número específico de intentos.

En la **Sección E., Renovación Periódica de las Claves de Acceso Secretas de la Parte II., Declaración de la Política, de la Política General** se establece, entre otras cosas, que será política del Departamento proveer los medios para que se renueve periódicamente la clave de acceso, que cada operador y usuario utiliza, para lograr el acceso al sistema electrónico.

En la **Política Núm. TIG-003 de la Carta Circular Núm. 77-05** se establecen las directrices generales que permitirán a las agencias establecer controles adecuados en sus sistemas electrónicos de información para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información que manejen. En dicha política se establece lo siguiente:

- La seguridad de la información deberá ser parte integral del diseño de cualquier programa de aplicación que se adquiriera o que desarrolle la agencia para facilitar las operaciones de la agencia y/o mejorar el servicio a los ciudadanos.

² Los nombres de estas cuentas se incluyeron en el borrador de los **hallazgos** del **Informe** sometido para comentarios al Secretario y al ex Secretario del Trabajo y Recursos Humanos.

- La información y los programas de aplicación utilizados en las operaciones de la agencia deberán tener controles de acceso para su utilización, de tal manera que solamente el personal autorizado pueda ver los datos que necesita, o usar las aplicaciones (o parte de las aplicaciones) que necesita utilizar. Estos controles deberán incluir mecanismos de autenticación y autorización.
- Todos los mecanismos de autenticación deberán incluir algún tipo de contraseña.
- Los privilegios de acceso de los usuarios deberán ser reevaluados regularmente.

Las situaciones comentadas pueden propiciar que personas no autorizadas puedan lograr acceso a información confidencial y hacer uso indebido de ésta. Además, pueden propiciar la comisión de irregularidades y la alteración, por error o deliberadamente, de los datos contenidos en dichos sistemas sin que puedan ser detectados a tiempo para fijar responsabilidades.

Las situaciones comentadas se debían a que el OPI no había cumplido con lo establecido en la **Política General** del Departamento ni en la **Política Núm. TIG-003**.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó las medidas adoptadas o que se proponía adoptar para corregir las situaciones comentadas en el **Hallazgo**.

Véase la Recomendación 1.d. y e.

Hallazgo 4 - Falta de segregación en las funciones realizadas por un Funcionario Administrativo II del Negociado del Departamento

- a. Al 13 de junio de 2007 un Funcionario Administrativo II del Negociado del Departamento tenía la responsabilidad de custodiar los cheques en blanco y de entregar las cajas de éstos a la compañía que imprimía los mismos. Además, realizaba las siguientes tareas relacionadas con la emisión de los cheques de seguro por desempleo:
 - Recibía los cheques de seguro por desempleo impresos diariamente.

- Supervisaba al personal que operaba la máquina de firmar y ensobrar estos cheques.
- Cotejaba que el conteo de los cheques procesados por la máquina fuese igual a la cantidad de cheques emitidos.
- Mantenía control de la numeración de los cheques que se emitían diariamente.
- En ocasiones, operaba la máquina de firmar y ensobrar cheques.
- Custodiaba el sello con la firma del Oficial Pagador Especial y del Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, mientras se firmaban los cheques.

El examen efectuado reveló que el Funcionario Administrativo II realizaba las siguientes funciones que resultaban conflictivas con las tareas y las responsabilidades antes descritas:

- Procesaba las solicitudes de reemisión de cheques de seguro por desempleo en sustitución a los originales, mediante transacciones al sistema del banco y **SABEN**.
- Utilizaba la pantalla **J3** (reemisión de cheques) de **SABEN** para efectuar el proceso de generar transacciones para reemplazar cheques mutilados por la máquina que estampaba el sello de las firmas.
- Utilizaba la pantalla **J2** para emitir cheques duplicados.

En la **Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico**, según enmendada, se dispone que las dependencias gubernamentales deben proveer una separación adecuada de funciones y responsabilidades, que impida o dificulte la comisión de irregularidades.

En la **Sección A.1., Funciones, de la Parte IV., Segregación de Funciones, de la Política General** se establece que cada una de las unidades de trabajo debe distribuir las tareas de acuerdo con las funciones que realiza cada sección. Antes de autorizar el uso de un acceso de información, deben asegurarse de que no existe ningún conflicto de intereses.

Esta disposición es cónsona con las normas de control interno que requieren la segregación de funciones, de tal forma que no recaiga en la misma persona la ejecución de varias tareas conflictivas. Además, las normas generalmente aceptadas en el campo de la tecnología de información establecen que para poder fortalecer los controles establecidos sobre la información de la entidad es necesario que se segreguen las tareas relacionadas con el procesamiento de dicha información. El objetivo principal de dichos controles es disminuir la probabilidad de que se cometan errores o irregularidades y que no se detecten a tiempo.

La situación comentada puede propiciar que se incurra en errores o irregularidades y que no se puedan detectar con prontitud, con los consiguientes efectos adversos para el Departamento.

La situación comentada se atribuye a que la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y el supervisor inmediato del Funcionario Administrativo II no se habían asegurado de mantener una segregación y supervisión adecuadas sobre las funciones realizadas por éste.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó las medidas que se proponía adoptar para corregir la situación comentada en el **Hallazgo**.

Véase la Recomendación 3.

Hallazgo 5 - Falta de procedimientos escritos para el procesamiento de los cheques de seguro por desempleo y de los datos de salida de SABEN

a. Al 7 de junio de 2007 el Departamento no había promulgado las normas ni los procedimientos necesarios para reglamentar y controlar eficazmente las siguientes operaciones de **SABEN**:

- El procesamiento de los cheques de seguro por desempleo impresos en una compañía contratada y procesados para correo en el Departamento
- La distribución, la retención, y la disposición de los informes generados
- El procesamiento de los datos de salida

- El balance y la reconciliación de datos de salida
- La notificación y el control de errores contenidos en los resultados.

En la **Política Núm. TIG-011 de la Carta Circular Núm. 77-05** se indica que se debe establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos y la información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y la confiabilidad de los datos producidos y almacenados. Esta política se instrumenta, en parte, con el establecimiento y la aprobación de las normas y los procedimientos necesarios para los procesos mencionados.

La situación comentada podría propiciar que el personal del Departamento utilice su propio criterio para realizar los trabajos, lo que podría llevar a la falta de uniformidad en el desempeño de las tareas y a la comisión de errores e irregularidades, con los consiguientes efectos adversos. También puede propiciar que personas no autorizadas puedan lograr acceso a información sensible y confidencial para hacer uso indebido de ésta.

La situación comentada denota que el Secretario no veló ni le requirió al OPI ni a la Secretaria Auxiliar de Beneficios al Trabajador que desarrollaran para su aprobación los procedimientos escritos para los procesos que se llevan a cabo en sus respectivas oficinas.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó las medidas que se proponía adoptar para corregir la situación comentada en el **Hallazgo**.

Véase la Recomendación 1.f.

Hallazgo 6 - Documentación de SABEN incompleta y sin actualizar

a. El examen de la documentación de **SABEN** reveló lo siguiente:

1) Los manuales *Requirements Definition Prepared for the Puerto Rico Department of Labor y Adiestramiento SABEN* de enero de 1992, considerados como la narrativa de **SABEN**, no incluían la siguiente información requerida en la misma:

- Nombre de los programadores
- Lenguaje de la programación
- Fecha de creación o adquisición
- Cambios significativos
- Equipo y sistema operativo utilizado para operar **SABEN**.

2) El **Manual del Usuario** no se había actualizado conforme a los cambios ocurridos desde febrero de 1988. Además, no incluía lo siguiente:

- Descripción de **SABEN**
- Descripción de los documentos que originan las transacciones
- Instrucciones para preparar los documentos que originan las transacciones
- Procedimientos de control
- Procedimiento de segregación de deberes
- Procedimiento de autorizaciones
- Procedimiento para identificar y corregir errores
- Descripción de los informes y de los usuarios de éstos

- Frecuencia de reproducción y distribución de los informes.
- 3) Los funcionarios de la OCSI no pudieron localizar para nuestro examen el **Manual del Programador**. Un Gerente de Consultoría de la compañía contratada para el servicio de mantenimiento de las aplicaciones nos indicó, mediante comunicación escrita del 11 de julio de 2007, que el Departamento no le entregó a esta compañía el **Manual** cuando transfirió el procesamiento de los sistemas a sus instalaciones.
 - 4) Identificamos seis cambios a la programación de **SABEN** realizados del 16 de marzo de 2006 al 19 de junio de 2007. El examen de la documentación de estos cambios reveló lo siguiente:
 - a) Para uno de los cambios, identificado con el **Núm. PSRA ET0700013461** del 15 de mayo de 2007, no se encontró la documentación del mismo.
 - b) Para cinco cambios, identificados con los **núms. PSRA ET060004929, ET0600008591, ET0700012851, ET0700014093 y ET0700014178** del 16 de marzo y 26 de septiembre de 2006, y 18 de abril, 14 de junio y 19 de junio de 2007, respectivamente, no se encontró evidencia de las pruebas de los usuarios ni de los requisitos de seguridad y de privacidad.
 - c) Para un cambio, identificado con el **Núm. PSRA ET0700014178** del 19 de junio de 2007, no se encontró la solicitud de cambio (*Special Job Ticket*).
 - d) Para un cambio, identificado con el **Núm. PSRA ET0600008591** del 26 de septiembre de 2006, no se encontró evidencia de la aceptación del usuario.
 - e) Para un cambio, identificado con el **Núm. PSRA ET0700012851** del 18 de abril de 2007, no se encontró evidencia de la hoja de asignación al programador.

En el **Procedimiento** *DOL Application Special Job Ticket Processing*, preparado el 14 de diciembre de 2001 por una compañía privada, se establece el proceso para realizar y documentar los cambios a las aplicaciones del Departamento. En el **Procedimiento** se

establece, entre otras cosas, que los documentos de los cambios atendidos (*Special Job Ticket, User Acceptance y Script*, entre otros) se mantendrán archivados para asegurar que todos los cambios a las aplicaciones fueron bien documentados para que puedan ser auditados.

En la **Política Núm. TIG-011 de la Carta Circular Núm. 77-05** se indica que se debe establecer una política del componente de datos e información mediante la cual las agencias mantengan uniformidad de los datos utilizados en sus sistemas. Los datos e información que las agencias mantienen son vitales para la toma de decisiones tanto para la agencia como para el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Las agencias deben establecer metodologías para asegurar la integridad y la confiabilidad de los datos producidos y almacenados. También se indica que toda aplicación comercial o personalizada implementada debe ser documentada mediante metodologías de desarrollo y documentación estándares o de uso común. Esta política se instrumenta, en parte, mediante el desarrollo y la actualización de la documentación de los sistemas y el establecimiento de un proceso uniforme para realizar y documentar los cambios a los sistemas. Este proceso debe incluir los pasos para asegurar de que los cambios al sistema estén de acuerdo con las necesidades de la organización, debidamente autorizados, documentados, probados y aprobados por la gerencia.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** dificultan el entendimiento del funcionamiento de **SABEN** por parte de los programadores asignados a darle mantenimiento y de los auditores que evalúan el mismo.

La situación comentada en el **Apartado a.4)** impide mantener un control adecuado de los cambios efectuados a la programación de **SABEN** y podría afectar la confiabilidad de la información procesada en éste. También puede dar lugar a la comisión de errores e irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** se debía a que los oficiales principales de informática de la OCSI no habían velado por que se hiciera una revisión y actualización de dichos manuales.

La situación comentada en el **Apartado a.3)** se debía a que el OPI no había considerado la importancia de mantener accesible el manual mencionado.

La situación comentada en el **Apartado a.4)** se debía a que el OPI no se había asegurado de que se documentaran todos los cambios a **SABEN** de acuerdo con el proceso establecido en el Departamento.

El Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador, en la carta que nos envió, informó, entre otras cosas, que el **Manual del Programador** no se encontraba en las instalaciones de la OCSI, sino en las de la compañía contratada para el servicio de mantenimiento de las aplicaciones. [**Apartado a.3)**]

Además, informó las medidas adoptadas o que se proponía adoptar para corregir las situaciones comentadas en el **Apartado a.4) del Hallazgo**.

Consideramos las alegaciones del Secretario Auxiliar de Beneficios al Trabajador respecto al **Apartado a.3) del Hallazgo**, pero determinamos que el mismo prevalece.

Véase la Recomendación de la 1.g. a la i.

ANEJO

**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Román M. Velasco González	Secretario del Trabajo y Recursos Humanos	11 ago. 06	10 oct. 07
Sra. Myrna Torres Correa	Secretaria Auxiliar de Asuntos Gerenciales	16 mar. 07	10 oct. 07
Sr. Edwin Colón Pagán	Secretario Auxiliar de Asuntos Gerenciales	11 ago. 06	15 mar. 07
Sr. Eugenio Almedina Rodríguez	Secretario Auxiliar de Planificación, Investigación y Desarrollo	11 ago. 06	10 oct. 07
Sra. Sandra Arroyo Dávila	Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos	11 ago. 06	10 oct. 07
Sra. Ana Vilá Suro	Secretaria Auxiliar de Beneficios al Trabajador	16 feb. 07	10 oct. 07
Sra. Edna Sáez Sánchez	"	11 ago. 06	15 feb. 07
Sr. José A. Ríos Rivera	Oficial Principal de Informática	11 ago. 06	10 oct. 07
Sr. Juan J. Rosa Méndez	Auditor Ejecutivo	18 sep. 06	10 oct. 07