

INFORME AU-IF-FOD-CI-00008-2012

**DIRECCION GENERAL DE AUDITORIA
DEPARTAMENTO AUDITORIA DESAF-FODESAF**

**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES –
DESAF-**

**“EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO EN EL SISTEMA PATRONOS
MOROSOS, UTILIZADO POR EL DEPARTAMENTO DE GESTION DE COBRO.**

ABRIL, 2012

INDICE

Contenido	Pág.
1. INTRODUCCION	1
1.1 Origen _____	1
1.2 Recordatorio para el Jerarca y Titulares Subordinados _____	1
1.3 Objetivo _____	2
1.4 Alcance _____	2
1.5 Metodología _____	3
1.6 Antecedentes _____	3
1.7. Advertencias emitidas _____	4
2. COMENTARIOS	6
2.1 Versiones o cambios que se han realizado al Código Fuente del Sistemas denominado “Patronos Morosos” _____	6
2.1.1 Procedimiento para solicitar modificaciones en el Sistema de Patronos Morosos al Administrador del Sistema _____	6
2.1.2 Procedimiento para aplicar modificaciones en el Sistema de Patronos Morosos por parte del Administrador _____	6
2.2 Pérdida de la documentación que respalda las modificaciones realizadas al Sistema Patronos Morosos _____	7
2.3 Dependencia del Administrador del Sistema Patronos Morosos _____	9
2.4 Segregación de funciones incompatibles _____	10
2.4.1 Funciones de usuarios _____	10
2.4.2 Funciones ajenas a las de Administración de Sistemas _____	11
2.5 Inconsistencia en el Informe de Bitácora. _____	13
2.6 Reportes del Sistema generados por el Administrador del Sistema _____	15
2.7 Usuarios duplicados y asignación del nombre como única referencia. _____	16
2.8 Manual del Usuario Desactualizado _____	19

2.9	Seguridad física en el cuarto de Servidores del Edificio Ebbalar _____	20
3	CONCLUSION	22
4.	RECOMENDACIONES	24
4.1	A LA MINISTRA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL _____	24
4.2	A LA DIRECTORA DE LA DESAF _____	24
4.3	AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS COMPUTADORIZADOS _____	25

INFORME AU-IF-FOD-CI-00008-2012

“EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO EN EL SISTEMA PATRONOS MOROSOS, UTILIZADO POR EL DEPARTAMENTO DE GESTION DE COBRO.

1. INTRODUCCION

1.1 Origen

En cumplimiento del Plan Anual de Labores para el año 2011, se realizó el estudio denominado “Evaluación de la estructura de Control Interno en el Sistema de Patronos Morosos”, que utiliza el Departamento de Gestión de Cobros, de la Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (en adelante DESAF).

1.2 Recordatorio para el Jerarca y Titulares Subordinados

De conformidad con lo dispuesto por la Contraloría General de la República, a continuación se citan los artículos Nos. 37, 38 y primer párrafo del 39 de la Ley General de Control Interno, que señalan lo siguiente:

Artículo 37: Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38: Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formara al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.—Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.”

1.3 Objetivo

Evaluar la estructura de control interno en el Sistema de Patronos Morosos, utilizado en el Departamento de Gestión de Cobro, de la DESAF.

1.4 Alcance

El estudio comprendió la revisión y análisis de la estructura de control interno del Sistema de Patronos Morosos, del Departamento de Gestión de Cobro. Comprende el segundo semestre del año 2010, ampliándose en aquellos casos, que se considero necesario.

1.5 Metodología

Para la realización de este estudio, se consideró la Ley 8292 “Ley General de Control Interno, Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), normativa emitida por la Contraloría General de la República, directrices y la otra normativa vigente.

Además, se aplicaron cuestionarios de control interno al Jefe del Departamento de Gestión de Cobro, así como, al Administrador del Sistema de Patronos Morosos, al Encargado de Soporte en Tecnología en el Edificio Ebbalar, del Departamento de Sistemas Computarizados y la Encargada de la Bitácora.

Se realizaron las pruebas necesarias en atención al objetivo del estudio

1.6 Antecedentes

El Sistema de Patronos Morosos, data desde el año 1994, y fue desarrollado por el Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, funcionario del Departamento de Sistemas Computarizados, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, utilizando como lenguaje de desarrollo, “Clippers 5.2”, y se encuentra instalado en el Servidor principal denominado “Tempisque”, que está ubicado en el sexto piso, del Edificio Ebbalar, antiguo Edificio Numar.

El sistema informático, utilizado por el Departamento de Gestión de Cobro, permite realizar consultas, cálculos, actualizaciones de períodos, arreglos de pagos, entre otros. Estas funciones contenidas en el Menú principal, se enuncian a continuación:

- Consular expedientes
- Consultar Notificaciones

- Consultar abogados
- Consultar deuda patrono
- Consultar archivos del sistema
- Calcula plan de pagos
- Consultar cobro judicial
- Actualizar contraseña
- Cambiar fecha
- Listar arreglos
- Aplicar arreglos especiales
- Consultar períodos prescritos

En la actualidad, este Sistema alberga información de 117.567¹ patronos morosos, que adeudan al Fondo de Desarrollo Social, la suma de ¢118.224.675.147.49 (ciento dieciocho mil doscientos veinticuatro millones seiscientos setenta y cinco mil ciento cuarenta y siete colones con 49/100), por concepto de cuotas dejadas de pagar correspondiente al 5% del total de las planillas, que pagan tanto patronos públicos como privados, de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 15 de la Ley N° 5662, y su Reforma Ley N° 8783 y su Reglamento.

Por lo anterior, este Sistema es de alto riesgo y debe fiscalizarse, por cuanto se maneja información relevante y sensible tanto para el FODESAF como para la DESAF, Ente administrador del FODESAF.

1.7. Advertencias emitidas

Es importante mencionar que se emitieron cuatro advertencias, en las cuales se identificaron algunos aspectos similares encontrados en este estudio, las cuales se detallan:

¹ Según información suministrada el 06 de octubre, 2011, por el Departamento de Gestión de Cobro.

- AU-AD-014-2011 del 11 de agosto, 2011. “Advertencia sobre la creación de Comisión para el Control de Bitácora del Sistema Informático Patronos Morosos”.
- AU-AD-016-2011 del 26 de agosto, 2011. “Advertencia sobre la obsolescencia del Lenguaje de desarrollo utilizado en Sistema Informático Patronos Morosos.
- AU-AD-020-2011 del 08 de setiembre, 2011. “Advertencia sobre el Principio de relevación suficiente y transparencia de la información de los registros generados por el Sistema de Patronos Morosos”.
- AU-AD-021-2011 del 29 de setiembre, 2011. “Advertencia sobre la Ley 8968 Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”.

Durante la fiscalización, se observaron algunas debilidades en el control interno en el Sistema de Patronos Morosos relacionadas con la administración, manejo y uso, las cuales se detallan a continuación:

2. COMENTARIOS

2.1 Versiones o cambios que se han realizado al Código Fuente del Sistemas denominado “Patronos Morosos”

2.1.1 Procedimiento para solicitar modificaciones en el Sistema de Patronos Morosos al Administrador del Sistema

Se determinó que no existe un procedimiento formal, para solicitar modificaciones o actualizaciones al Sistema de Patronos Morosos, por parte de los usuarios del Departamento de Gestión de Cobro.

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, Administrador del Sistema, en cuestionario aplicado, el 13 de abril, 2011, se le consultó la existencia del procedimiento formal para solicitar modificaciones o actualizaciones, indicó lo siguiente:

“Pues no exactamente. Puede ser una solicitud mediante correo electrónico, escrita o en forma verbal En su gran mayoría han sido verbal. No existe un procedimiento formal.”

2.1.2 Procedimiento para aplicar modificaciones en el Sistema de Patronos Morosos por parte del Administrador

Se determinó que no existe un procedimiento formal, para realizar las modificaciones o actualizaciones en el Sistema de Patronos Morosos, por parte del administrador.

La Norma 3.2, **“Implementación de Software”**, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos

de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe: ...”

“... e. Definir los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos, y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos.

f. Controlar las distintas versiones de los programas que se generen como parte de su mantenimiento.”

La falta de procedimientos formales, que respalden en forma suficiente las modificaciones o actualizaciones en el Sistema de Patronos Morosos, por parte de los usuarios y administrador, menoscaba la comprensión integral del Sistema, así como, las labores de mantenimiento que requieran ejecutarse en éste; además, resta confiabilidad a la información que genera el sistema, lo cual debilita los procesos de toma de decisiones gerenciales, oportunas y certeras.

2.2 Pérdida de la documentación que respalda las modificaciones realizadas al Sistema Patronos Morosos

Se determinó el extravió de la documentación que respalda las modificaciones (parchados como se conoce comúnmente en el lenguaje informático), realizados al Código fuente del Sistema de Patronos Morosos, durante el traslado del funcionario Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, el 01 de abril del 2009, al Departamento de Sistemas Computarizados en el MTSS.

El Artículo 15, **Actividades de Control**, de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292, indica lo siguiente:

“Artículo 15.- Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el

desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”

La Norma 3.2, “**Implementación de Software**”, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe: ...”

“... e. Definir los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos, y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos.

f. Controlar las distintas versiones de los programas que se generen como parte de su mantenimiento.”

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, Administrador del Sistema Patronos Morosos, en el Departamento de Gestión de Cobros, en cuestionario aplicado, el 13 de abril, 2011, indicó lo siguiente:

“Durante mi traslado al MTSS, se extravió toda la documentación de modificaciones. No obstante, los ajustes que se realizaron al sistema en el año 2010, fueron programados formalmente, como bien se le envió el documento a esa Auditoría, mediante Oficio DGC-106-2010, del 08 de junio de 2010.”

El extravío de la documentación que respalda los cambios realizados al Sistema Patronos Morosos de la DESAF, no permite controlar las distintas modificaciones o versiones que se ha sometido este Sistema, provocando dificultad a terceros, en la comprensión clara y confiable de éste, en cuanto al mantenimiento, modificaciones posteriores, y la confiabilidad de la información que este genera para la toma de decisiones gerenciales oportunas y certeras.

Además, esta situación se aparta de las sanas prácticas establecidas en las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, como es el respaldo de las modificaciones que se realizan al Sistema, provocando el debilitamiento del control interno, en cuanto la gestión de las tecnologías de información.

2.3 Dependencia del Administrador del Sistema Patronos Morosos

En el desarrollo del estudio, se comprobó que existe una total dependencia del Bach. Juan Carlos Alvarado D, en cuanto a la administración del Sistema de Patronos Morosos.

Lo anterior obedece a que el Sr. Alvarado D., fue el desarrollador del Sistema de Patronos Morosos, en el año 1994, utilizando como Lenguaje de Programación Clipper 5.2, orientado a DOS, el cual se encuentra discontinuado.

Es importante destacar que por esta situación, en el Departamento de Sistemas Computarizados no existen otros funcionarios que tengan el conocimiento en el manejo y administración de este sistema.

La Norma 1.4.1. **“Implementación de un marco de seguridad de la información”**, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“a. Establecer un marco metodológico que incluya la clasificación de los recursos de TI, según su criticidad, la identificación y evaluación de riesgos, la elaboración e implementación de un plan para el establecimiento de medidas de seguridad, la evaluación periódicas del impacto de esas medidas y la ejecución de procesos de concienciación y capacitación del personal”.

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, referente a las funciones que realiza en el Depto. de Gestión de Cobro, en cuestionario de Control Interno aplicado el 14 de abril, 2011, indicó:

“No existe otra persona que tenga las condiciones técnicas y la especialidad necesaria para administrar este Sistema. Existe ausencia de recurso humano especializado.

Por otro lado, la obsolescencia del sistema actual exige del acompañamiento permanente del administrador.”

El Departamento de Sistemas Computadorizados, no se ha preocupado de dar inducción y/o capacitación a otros funcionarios en la administración del Sistema de Patronos Morosos, lo que genera máxima dependencia del señor Alvarado Delgado. Además, no se prepara al personal para sustituir al Administrador del Sistema, en caso de ausencia de éste, por vacaciones o incapacidades.

2.4 Segregación de funciones incompatibles

2.4.1 Funciones de usuarios

Se determinó que los funcionarios Lic. Carlos López Roger, Licda. Luz Gómez Esquivel y Lic. Rafael Castro Navarro, desempeñan funciones de Cajero, además tienen asignados perfiles de analistas en el Sistema de Patronos Morosos del Departamento de Gestión de Cobros.

2.4.2 Funciones ajenas a las de Administración de Sistemas

Al revisar los accesos otorgados al Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, Administrador del Sistema de Patronos Morosos, se comprobó que tiene asignadas funciones propias del Departamento de Gestión de Cobro, ajenas a las de administración de Sistemas, tales como:

- Trasladar facturas sin incluir a período
- Modificar recaudación sobrante
- Generar asignación automática cobro judicial
- Modificar información de recibos de pago
- Cambiar numero del recibo de pago
- Calcular cuotas y listar desgloses
- Listar arreglos atrasados
- Listar arreglos diarios
- Insertar o borrar arreglos de pago
- Listar períodos por grupos
- Listar notificaciones
- Modificar información de notificaciones
- Fija-Fecha vencimiento de notificaciones
- Generar cuadros deuda
- Validar e intercalar SICERE
- Aplicar sentencias judiciales
- Incluir anulaciones de planillas
- Declarar patronos exentos o incobrables
- Insertar nuevos períodos
- Anular períodos activos
- Modificar recargo o multa del período
- Insertar o borrar pagos
- Actualizar información datos personales

Además, la situación se agrava porque el Sr. Alvarado Delgado, Administrador del Sistema, labora en el mismo espacio físico de los Usuarios, lo cual acrecienta el riesgo del uso indebido de la información.

La Norma 2.5.3, **“Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones”**, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores. Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.”

La Norma 1.3 **“Gestión de riesgo”**, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable.”

El Lic. Mauricio Donato Sancho, Jefe del Departamento de Gestión de Cobros, en cuestionario aplicado el 20 de octubre, 2011, indicó lo siguiente:

“Se ha ajustado estas funciones en los siguientes términos:

Se designó a los funcionarios Rafael Castro, Cajero 1, Carlos López Cajero 2 y Maryluz Sánchez Cajero 3, y se designó a Jimmy Marín como encargado del Control de la Bitácora, restringiéndosele a este funcionario todos los demás accesos al Sistema.

Todos los días se hace un arqueo y cierre controlado de la Caja; el primero a las 3 PM donde el Cajero 1, reporta y presenta el dinero recibido; y a las 4 PM el Cajero

2, hace un cierre final, ante el encargado de Bitácora, contra el reporte de ingresos generado en el Sistema y en la cuenta bancaria. Todos estos controles diarios son coordinados, por la encargada de la Unidad Control de la Deuda.”

El Lic. Donato Sancho, referente a las funciones que realiza el Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, indicó:

“No existe otra persona que tenga las condiciones técnicas y la especialidad necesaria para administrar este Sistema. Existe ausencia de recurso humano especializado.

Por otro lado, la obsolescencia del sistema actual exige del acompañamiento permanente del administrador.”

La ausencia en la segregación de funciones, permite la realización y ocultamiento de fraudes, errores u omisiones y compromete el equilibrio y eficiencia del control interno y de los objetivos del Departamento, exponiendo a la Administración a riesgos inherentes en las diversas transacciones que se ejecutan en el sistema.

Además es inconveniente que el Bach. Alvarado sea el único que conozca el funcionamiento del Sistema y que además ejerza funciones de carácter incompatibles que son competencia del Departamento Usuario. Lo anterior, compromete aún más el funcionamiento del Sistema y su manejo.

2.5 Inconsistencia en el Informe de Bitácora.

Se verificó que el Informe mensual de marzo del 2011, no refleja los movimientos reales que se registraron en el sistema durante ese mes.

El cuadro siguiente, ilustra los movimientos realizados por el usuario denominado “MOROSO38”, asignado a la Licda. Gloria Calderón Solano, los cuales no fueron reportados en dicho Informe.

APLICADO	ARCHIVO	MOVIMIENTO	PATRONO	NOMBRE	REFERENC_1	# MEMO Y BOLETA
03/03/2011	PAGOS	EXCLUSION	0-00106210292-001-001	CERVANTES DIAZ LOURDES	161,688.12	158-2011
03/03/2011	DEPOSITO	EXCLUSION	0-00106210292-001-001	CERVANTES DIAZ LOURDES	0000-0016974671-0000	158-2011
21/03/2011	PAGOS	EXCLUSION	0-00110720422-001-001	MACHADO BARQUERO PAOLA	45,053.55	165-2011
02/03/2011	PAGOS	EXCLUSION	2-03101013391-001-001	TROIKA S. A.	312,715.19	116-2011
02/03/2011	PAGOS	EXCLUSION	2-03101013391-001-001	TROIKA S. A.	312,715.19	116-2012

Además no aparece en este Informe, los movimientos realizados por este usuario “MOROSO38”, registrándose únicamente cinco usuarios.

También, en el Informe en mención, se le consigna al funcionario Lic. Jimmy Marín Fallas, el usuario “MOROSO49”, siendo lo correcto, “MOROSO59”.

Al consultarle a la Licda. Mary Luz Sánchez Alfaro, funcionaria Encargada de Bitácora, en ese momento, mediante Acta N° 009-2011, de fecha 27 de abril, 2011, sobre estas omisiones, indicó:

“Por error involuntario omití incluir a la analista Licda. Gloria Calderón Solano,...”

“... por error de transposición se digito el 49 cuando lo correcto es el 59”

La Norma 5.8 “**Control de Sistemas de Información**”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes, para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”

Además, la Norma 1.4.5 “**Control de acceso**”, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, señala:

“... ”

j. Establecer los mecanismos necesarios (pistas de auditoría) que permitan un adecuado y periódico seguimiento al acceso a las TI...”

El Lic. Mauricio Donato Sancho, Jefe del Departamento de Gestión de Cobros, indicó en cuestionario aplicado el 20 de octubre, 2011, lo siguiente:

“Consideramos que el control de la Bitácora se debió incrementar mediante el seguimiento de un órgano colegiado, como se propuso en su momento; no obstante debido a la carencia de recurso humano y atendiendo a la recomendación de la propia Auditoría, tuvimos que mantener el control en una sola persona; no obstante se hicieron algunos ajustes al control de bitácora, para mejorar su seguimiento.

En la actualidad, todo movimiento en el sistema que requiere control de bitácora, se justifica directamente en Sistema, como requisito automático para poder aplicar el movimiento respectivo. De esta manera de forma automatizada, el sistema va registrando los movimientos, el usuario y la justificación, lo que facilita el control de Bitácora.

Asimismo se está realizando un cierre diario de control de bitácora contra el ingreso de dinero, lo que facilita y mejora este control.”

La omisión de una debida atención y revisión del Informe de Bitácora, emitido por la(s) personas encargada(as) de ésta, no permite un adecuado control y seguimiento periódico a los accesos al Sistema de Patronos Morosos y a todos los movimientos que se realicen en éste, máxime que es un instrumento que permite controlar las diversas transacciones que se ejecutan en un sistema determinado, por tal motivo, estos informes merecen que se les de la importancia y relevancia que tienen para la Administración .

2.6 Reportes del Sistema generados por el Administrador del Sistema

Se comprobó que el Sistema de Patronos Morosos, no genera de forma automática los informes sobre: alertas de períodos pronto a prescribir, notificaciones pendientes, fracciones a favor de patronos en el sistema, entre otros. Para generarlo, se requiere la colaboración del Administrador

del Sistema, y los mismos, se producen cada vez que le son solicitados, no existe una periodicidad.

La Norma 5.6 **“Calidad de la Información”**, de las “Normas de Control Interno para el Sector Público”, establece lo siguiente:

***“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.
Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*”**

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, Administrador del Sistema Patronos Morosos, en cuestionario aplicado el 13 de abril del 2011, indicó lo siguiente:

“Debido a las limitaciones técnicas del sistema, el mismo no tiene la capacidad para generar”

La falta de reportes generados automáticamente por el Sistemas de Patronos Morosos, no permite contar con información para la toma de decisiones gerenciales oportunas. Además, eleva la dependencia de un funcionario del Departamento de Sistemas Computadorizados, en la ejecución de funciones propias del Departamento de Gestión de Cobros, lo cual implica un crecimiento de los niveles de riesgo de prescripción de sumas cuantiosas, entre otras consecuencias que afectan el erario público.

2.7 Usuarios duplicados y asignación del nombre como única referencia.

Al revisar los códigos y usuarios en el Sistema de Patronos Morosos, se verificó que:

1. Se han asignado dos o tres códigos, al mismo responsable en el Sistema de Patronos Morosos.

En el cuadro siguiente, se ilustra esta situación:

MONBRE	CODIGO 1	CODIGO 2	CODIGO 3
Donato S. Mauricio	Moroso02	Moroso43	
Guzmán Genner	Moroso05	Moroso52	
Hernández R. Lidia	Moroso06	Moroso45	Moroso53
Cortés Minor	Moroso07	Moroso49	
Pórras María	Moroso13	Moroso51	
Cartín S. Eduardo	Moroso14	Moroso41	
Fernández A. Roberto	Moroso23	Moroso30	

2. En algunos casos, al código de usuario, se le ha consignado solamente el nombre.

En el cuadro siguiente, se ilustra esta situación:

MONBRE	CODIGO 1
Yorleny	Moroso18
Ericka	Moroso20

3. Al usuario denominado “**MOROSO40**”, se le asignó dos responsables: Victoria Ríos Quintero y Anabelle Carrillo Villarreal, funcionarias de esta Dirección
4. En ningún momento, a los usuarios se les registra el número de cédula.

La Norma 5.8 “**Control de Sistemas de Información**”, de las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes, para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”

Además, la Norma 1.4.5 “**Control de acceso**”, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, indica lo siguiente:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.

- a. Establecer un conjunto de políticas, reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información, al software de base y de aplicación, a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación.**
- b. Clasificar los recursos de TI en forma explícita, formal y uniforme de acuerdo con términos de sensibilidad.**
- c. Definir la propiedad, custodia y responsabilidad sobre los recursos de TI.**
- d. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.**
- e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones.**
- f. Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas y otros medios) que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de TI. Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares.**
- i. Establecer controles de acceso a la información impresa, visible en pantallas o almacenada en medios físicos y proteger adecuadamente dichos medios.**
- j. Establecer los mecanismos necesarios (pistas de auditoría) que permitan un adecuado y periódico seguimiento al acceso a las TI.**
- k. Manejar de manera restringida y controlada la información sobre la seguridad de las TI.”**

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, Administrador del Sistema, en cuestionario aplicado el 13 de abril, 2011, indicó lo siguiente:

“Por seguridad se tomo la decisión de asignar un Usuario diferente a una misma persona, que se haya ausentado en períodos de tiempo. Sin embargo no hay una política formal establecida. No obstante, consideramos que por control es mejor mantener un Usuario diferente, en épocas diferentes de una misma persona, lo que permite la identificación inmediata del período. Aceptamos que se debe incluir el nombre completo del usuario con el número de cédula.”

La ausencia de políticas formales que establezca los procedimientos para crear, modificar o inhabilitar usuarios del Sistema Patronos Morosos, pone en riesgo, el control que se debe de tener para identificar y rastrear los usuarios, que han ingresado al Sistema de Patronos Morosos, exponiéndose la confiabilidad e integridad de los datos.

2.8 Manual del Usuario Desactualizado

Se comprobó que el Manual del Usuario del Sistema de Patronos Morosos¹, no se encuentra actualizado.

Lo anterior, se evidenció al realizar la confrontación del “Menú Principal”, del Manual del Usuario enviado mediante Oficio DTI-104-2011, de fecha 16 de febrero del presente año, con el Menú actualmente del Sistema, que está funcionando, encontrándose lo siguiente:

En el menú actual del sistema aparecen módulos, tales como: Consultar deudas por segregados, Consultar deuda por cédula, Consultar Facturación C.C.S.S., Consultar alertas, Consultar certificaciones, Consultar gestiones realizadas, los cuales no estaban considerados en el Menú anterior.

Del Menú anterior, no aparecen en el Menú actual, las siguientes opciones: Consultar abogados, Consultar deuda patronos, listar arreglos, aplicar arreglos especiales.

La Norma 3.2 “**Implementación de Software**”, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“... b. Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de

¹ Este fue elaborado por el Bach. Juan Carlos Alvarado, funcionarios del Departamento de Sistemas Computarizados del MTSS.

la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos....” (El subrayado es nuestro, no corresponde al original)

El Bach. Juan Carlos Alvarado Delgado, en cuestionario aplicado el 13 de abril, 2011, indicó lo siguiente:

“Aceptamos que el Manual no está actualizado. No obstante hay que valorar el costo beneficio, de invertir recursos en esta labor, cuando estamos programando para el 2012 la adquisición de un nuevo sistema”

El Manual del Usuario, facilita a los usuario el entendimiento del Sistema además de la independencia en el uso del mismo, permitiendo la inducción a los nuevos funcionarios, ya que el mismo permite conocer con detalle el procedimientos de entradas y salidas de los datos que genera el Sistema. Al no estar actualizado, se contrapone a las sanas prácticas que debe imperar en la administración de tecnologías de mantener el manual actualizado y no permite a terceros la comprensión del mismo.

2.9 Seguridad física en el cuarto de Servidores del Edificio Ebbalar

En inspección realizada al cuarto de Servidores de la DESAF, ubicado en el Edificio Ebbalar, se determinó que no se cuenta con detectores de humo, alimentación de energía eléctrica independiente del Edificio. Además, ningún Servidor cuenta con una póliza de seguros. Otro aspecto que se verificó, es que el funcionario asignado por el Departamento de Sistemas Computadorizado, realiza sus labores en el mismo cuarto donde se encuentran los Servidores.

La Norma 1.4.3 **“Seguridad física y ambiental”**, de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, establece lo siguiente:

“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos.

Además la misma Norma en mención, establece que se deben de considerar entre otras cosas, separación adecuada de áreas, ubicación física segura de los recursos de TI, la continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica.

La situación mencionada deteriora el proceso de mantenimiento adecuado de sistemas de protección física, que aseguren razonablemente la operación continua de los sistemas. La ausencia de procedimientos y dispositivos orientados a prevenir, detectar y combatir la presencia de los citados riesgos; incrementa la posibilidad de ocurrencia de eventos, que podrían dañar o perder la información, equipos y personas.

3 CONCLUSION

La revisión de la estructura de control interno del Sistema de Patronos Morosos, utilizado por el Departamento de Gestión de Cobro en el desarrollo de sus funciones, permitió determinar que el control interno es débil, en los siguientes aspectos:

No se tiene la sana práctica de documentar los cambios que se realizan al código fuente por solicitud de los usuarios ni los que realiza el Administrador del Sistema, poniendo en riesgo la funcionalidad de este sistema y la información sensible que produce el mismo. Además no se resguarda la documentación que respalda los cambios realizados en el Sistema de Patronos Morosos en un lugar seguro.

La ausencia de capacitación en el manejo y administración del Sistema Patronos Morosos a otros funcionarios del Depto. Sistemas Computacionales, provoca máxima dependencia del Sr. Alvarado Delgado.

No hay segregación en la ejecución de tareas incompatibles entre sí, lo que debilita el control interno y expone a la Administración a riesgos inherentes en las diversas transacciones que se ejecutan en el Sistema y al mal uso de la información que genera éste.

Los informes de bitácoras, no reflejan todos los movimientos reales de las diversas transacciones que se ejecutan en el Sistema.

Además, el Sistema no genera los reportes automatizados para la toma de decisiones, debido a las limitaciones actuales del mismo, lo que resta independencia a los Usuarios con respecto al Administrador y limita que la Administración cuente con información certera y oportuna para la toma de decisiones.

Ausencia de procedimientos formales para la administración de los perfiles y accesos asignados a los Usuarios, necesarios para el control que requieren los sistemas de información, desactualización del Manual del Usuario y ausencia de políticas de seguridad física en el cuarto de Servidores de la DESAF.

Tampoco existen pólizas de seguro para los Servidores en el Edificio Ebbalar, poniendo en alto riesgo, la información que resguardan éstos, por cuanto constituye el insumo para el cobro oportuno y ágil a los patronos morosos.

Por lo anterior, las limitaciones de Control Interno señaladas, restan confiabilidad a la información que genera el Sistema e imposibilitan que éste brinde información de manera expedita y oportuna para la toma de decisiones para asegurar a consecución de los objetivos y metas de la DESAF y del FODESAF.

En síntesis, el Sistema de Patronos Moroso, es obsoleto y vulnerable porque no reúne las condiciones de seguridad de los sistemas que se han desarrollado con herramientas de cuarta generación, ni cumple con las condiciones establecidas en las Normas Técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información.

No obstante, es importante resaltar que los hallazgos mencionados son susceptibles a mejora, por lo que se insta a la Dirección Superior y a la Jefatura del Departamento, a establecer los controles pertinentes y efectivos, para fortalecer el Control Interno en el Sistema de Patronos Morosos del Departamento de Gestión de Cobro.

4. RECOMENDACIONES

4.1 A LA MINISTRA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

- 4.1.1** Girar las directrices necesarias a las instancias competentes y dar un seguimiento oportuno para que se cumplan las recomendaciones contenidas en este Informe.
- 4.1.2** Solicitar por escrito a la Directora de la DESAF, el cronograma de actividades que muestre las acciones que se tomarán para corregir los hallazgos contenidos en este informe, en el plazo máximo de un mes, a partir del recibo de éste y remitirlo a esta Dirección General de Auditoría.
- 4.1.3** Informar por escrito a esta Dirección General de Auditoría, de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

4.2 A LA DIRECTORA DE LA DESAF

- 4.2.1** Girar las instrucciones por escrito y dar un seguimiento oportuno al Jefe del Departamento de Gestión de Cobro, para que establezca el procedimiento formal para solicitar modificaciones en el Sistema de Patronos Morosos, en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.1.1)**
- 4.2.2** Realizar una separación formal y adecuada de funciones incompatibles entre sí, en los Usuarios que tienen asignados el perfil de analista y cajero, además, eliminar las funciones propias del Departamento y accesos que han sido asignadas al Administrador del Sistema. Además de asignar un espacio físico apropiado al Administrador del Sistema, fuera del Departamento de Gestión de Cobro, en un plazo de tres meses, a partir del

recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.4.1 y 2.4.2)**

4.2.3 Girar instrucciones por escrito y dar seguimiento oportuno al Jefe del Departamento de Gestión de Cobros, para que se establezcan controles formales, monitoreo y supervisión, a los Informes Mensuales que emite la Encargada (o) de Bitácora, para que se refleje en estos Informes, todos los movimientos realizados por los Usuarios en el Sistema, en un plazo de un mes, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.5)**

4.2.4 Gestionar formalmente ante el Administrador del Sistema, para que los reportes: alertas de períodos prontos a prescribir, notificaciones pendientes, fracciones a favor de patronos y los que requiera la Administración, sean generados periódica y automáticamente por el Sistema de Patronos Morosos, en un plazo de seis meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.6)**

4.2.5 Solicitar por escrito, un estudio costo/beneficio, al Administrador del Sistema, para evaluar la posibilidad de actualizar el Manual del Usuario con respecto a la última versión existente. En lo sucesivo, mantener actualizado este manual (sea este sistema o cualquier otro sistema que tenga la DESAF), en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.8)**

4.3 AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS COMPUTADORIZADOS

4.3.1 Girar las instrucciones por escrito y dar seguimiento oportuno al Administrador del Sistema de Patronos Morosos, para que establezca el procedimiento formal para atender las solicitudes de modificaciones al Sistema de Patronos Morosos, que requiere la Jefatura del Departamento de Gestión de Cobro, en un plazo de un mes, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.1.2)**

-
- 4.3.2** Girar instrucciones formales al personal encargado de administrar los sistemas informáticos, para que cuando realicen modificaciones a los códigos fuentes de los sistemas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los mismos se documenten y respalden, en un plazo de un mes, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.2)**
- 4.3.3** Capacitar otros funcionarios del Departamento de Sistemas Computarizados, para que tengan el conocimiento y manejo del Sistema de Patronos Morosos e implementarse como una sana práctica por parte de ese Departamento, en un plazo de seis meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.3)**
- 4.3.4** Instruir, supervisar y dar seguimiento oportuno, al Administrador del Sistema de Patronos Morosos, para que en lo sucesivo, no realice funciones ajenas a la de Administrador, en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.4.2)**
- 4.3.5** Establecer políticas de acceso a los usuarios de recursos de Tecnologías de Información, en coordinación con el Departamento de Gestión de Cobro, en el entendido que los responsables de la información son quienes deben definir los acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones, en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.7)**
- 4.3.6** Girar instrucciones y dar seguimiento oportuno al Administrador del Sistema de Patronos Morosos, para que aplique las políticas de acceso a los usuarios del Sistema en el Departamento de Gestión de Cobro, en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.7)**
- 4.3.7** Formalizar y divulgar un “Plan de políticas y procedimientos”, que contemple un ambiente físico, seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentada en análisis de riesgo de conformidad con las Normas Técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información, en un plazo de seis meses, a partir del recibo de este

Informe. **(Ver comentario 2.9)**

- 4.3.8** Gestionar la instalación de sistema de detección de fuego, en el área de Servidores, ubicándolo en un sitio exclusivo con condiciones especiales, para ese fin. Asegurar los servidores, así como, realizar un estudio de viabilidad para que el Cuarto de Servidores, cuente con instalaciones eléctricas aparte del Ministerio, Además, gestionar ante la Administración de la DESAF, un espacio físico para la reubicación de los funcionarios del Departamento de Sistemas Computarizados, destacados en el Edificio Ebbalar, en un plazo de seis meses, a partir del recibo de este Informe. **(Ver comentario 2.9)**