

INFORME DE AUDITORÍA TI-22-03

28 de octubre de 2021

**Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada
del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

Oficina de Informática

(Unidad 5328 - Auditoría 14468)

Período auditado: 24 de febrero al 30 de octubre de 2020

CONTENIDO

	Página
OBJETIVOS DE AUDITORÍA.....	2
CONTENIDO DEL INFORME	3
ALCANCE Y METODOLOGÍA	3
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	4
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	6
CONTROL INTERNO.....	6
OPINIÓN Y HALLAZGOS	7
1 - Falta de un informe de análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados	7
2 - Falta de respaldos periódicos de la información almacenada en los servidores y de un servidor alterno para mantener la continuidad de las operaciones computadorizadas de la OPPEA	8
RECOMENDACIONES.....	11
APROBACIÓN.....	12
ANEJO - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	13

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

28 de octubre de 2021

Al Gobernador, y a los presidentes del Senado de
Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de tecnología de información que realizamos a la Oficina de Informática de la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (OPPEA). Hicimos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

**OBJETIVOS DE
AUDITORÍA**

Objetivo general

Determinar si las operaciones de la Oficina de Informática de la OPPEA se efectuaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Objetivos específicos

Evaluar el cumplimiento con las políticas incluidas en la *Carta Circular 140-16, Normas Generales sobre la Implantación de Sistemas, Compra de Equipos y Programas y Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 7 de noviembre de 2016 por el entonces director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, entre otras, para determinar si la OPPEA:

1. Mantiene documentación de la autorización y justificación para la creación de las cuentas de acceso a la red y los privilegios otorgados, y si estos privilegios son cónsonos con las funciones realizadas.
2. Inactiva los accesos a los sistemas de información de los exempleados.

3. Realiza regularmente los respaldos de la información de sus servidores, mantiene copia de estos respaldos en un lugar externo y seguro, y si estos pueden ser restaurados.

**CONTENIDO DEL
INFORME**

Este *Informe* contiene dos hallazgos del examen que realizamos de los objetivos indicados. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

**ALCANCE Y
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 24 de febrero al 30 de octubre de 2020. En algunos casos se examinaron transacciones de fechas anteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO, por sus siglas en inglés) en lo concerniente a auditorías de tecnología de información. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas, tales como: entrevistas a funcionarios y empleados; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada; pruebas y análisis de procedimientos de control interno y confirmaciones de información pertinente.

Al realizar esta auditoría, utilizamos las políticas establecidas en la en la *Carta Circular 140-16*. Para las áreas que no estaban consideradas en la reglamentación mencionada, utilizamos como mejor práctica las guías establecidas en el *Federal Information System Controls Audit Manual (FISCAM)*¹, emitido por el GAO. Aunque a la OPPEA no se le requiere cumplir con dichas guías, entendemos que estas representan las mejores prácticas en el campo de la tecnología de información.

¹ El *FISCAM* utiliza las guías emitidas por el National Institute of Standards and Technology.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgos.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

La OPPEA se creó mediante la *Ley 203-2004, Ley de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada*, según enmendada. Esta Ley fue derogada mediante el *Plan de Reorganización 1, Plan de Reorganización de las Procuradurías*, del 22 de junio de 2011² y en el Capítulo IV, Artículo 17, se creó la Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad.

Mediante la *Ley 76-2013, Ley del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*³ se creó la nueva OPPEA como una entidad jurídica independiente y separada de cualquier otra agencia o entidad pública. Esta es responsable, entre otras cosas, de servir como instrumento de coordinación para atender y viabilizar la solución de los problemas, las necesidades y los reclamos de las personas de edad avanzada en las áreas de educación, salud, empleo, derechos civiles y políticos, legislación social, laboral y contributiva, vivienda, transportación y cultura. Además, tiene la responsabilidad de establecer y llevar a cabo un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de las personas de edad avanzada.

Por otro lado, está encargada de fiscalizar la implementación y el cumplimiento, por las agencias y entidades privadas, de la *Ley Núm. 121, Carta de Derechos de las Personas de la Edad Avanzada*⁴, según enmendada, y de toda legislación que esté en armonía con la política pública enunciada en virtud de la *Older Americans Act of 1965*⁵, según enmendada.

² Mediante dicho *Plan* se creó la Oficina de Administración de las Procuradurías y se consolidaron las siguientes procuradurías: la Oficina del Procurador de la Salud, la Oficina de Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y la Oficina del Procurador de los Veteranos.

³ La *Ley 75-2013* dejó sin efecto el *Plan de Reorganización de las Procuradurías* del 22 de junio de 2011.

⁴ Derogada mediante la *Ley 121-2019, Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores*.

⁵ Mediante esta *Ley* se reciben fondos federales, los cuales son utilizados en las operaciones de los programas que administran las procuradurías auxiliares de la OPPEA.

La OPPEA es dirigida por una procuradora nombrada por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico, por 10 años y hasta que su sucesor o sucesora sea nombrado y tome posesión del cargo.

Además, está compuesta por la Oficina del Procurador y las oficinas de Administración, Asuntos Legales, Auditoría, Recursos Humanos, Informática; y Evaluación, Estadísticas y Desarrollo de Planes. También cuenta con las procuradurías auxiliares de Programas, de Educación y Relaciones con la Comunidad; y de Protección y Defensa. Para proveer sus servicios cuenta con 2 oficinas regionales y 4 oficinas satélites⁶.

La estructura organizacional de la Oficina de Informática está compuesta por el oficial principal de informática (OPI), quien le responde directamente a la procuradora. Esta oficina es la encargada de administrar los sistemas de información computadorizados de la OPPEA. Además, está encargada de administrar los servidores, las computadoras personales, la interconectividad y el acceso a Internet. La Oficina de Informática cuenta con un centro de cómputos localizado en la oficina principal de la OPPEA en San Juan.

Al 24 de febrero de 2020, la OPPEA contaba con una infraestructura tecnológica que incluía 6 servidores físicos y 5 virtuales. Además, contaba con 3 sistemas en producción para realizar y mantener sus operaciones: Programa Apoyo a Cuidadores, Manejo de Fondos y DEFENSA. Este último se utiliza para mantener un control administrativo sobre los casos que le son referidos a la OPPEA relacionados con las necesidades de la población de edad avanzada.

El presupuesto asignado para financiar las actividades de la OPPEA proviene de fondos federales y de la resolución conjunta del presupuesto general. El presupuesto asignado a la OPPEA, durante los años fiscales del 2018-19 al 2020-21, ascendió a \$24,847,000, \$24,841,000 y \$25,035,000, respectivamente.

⁶ La Región I de San Juan, ubicada en la Oficina Central de la OPPEA, cuenta con 2 oficinas satélites en los municipios de Juncos y Camuy; la Región II, ubicada en Ponce, cuenta con otras 2 oficinas satélites en los municipios de Guayama y Mayagüez.

El **ANEJO** contiene una relación de los funcionarios principales de la OPPEA que actuaron durante el período auditado.

La OPPEA cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.oppea.pr.gov. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

El 2 de agosto de 2021 se remitió el borrador de este *Informe*, que incluía tres hallazgos, para comentarios de la Dra. Carmen D. Sánchez Salgado, procuradora de las Personas de Edad Avanzada.

La procuradora remitió sus comentarios mediante carta del 26 de agosto del 2021. Luego de evaluar los comentarios y la evidencia suministrada, determinamos que la procuradora tomó las medidas pertinentes para corregir la situación comentada en uno de los hallazgos, por lo que determinamos eliminarla. Las restantes prevalecieron y se incluyen en este *Informe*, al igual que algunos de sus comentarios.

CONTROL INTERNO

La gerencia de la OPPEA es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de este *Informe*. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno la OPPEA.

En los **hallazgos** se comentan las deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo. Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

OPINIÓN Y HALLAZGOS

Opinión cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de la Oficina de Informática de la OPPEA, en lo que concierne a los controles objeto de este *Informe*, se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y que dichos controles eran efectivos. Esto, excepto por los **hallazgos** que se comentan a continuación.

Hallazgo 1 - Falta de un informe de análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados

Situación

- a. Un análisis de riesgos es un proceso mediante el cual se identifican los activos de sistemas de información, sus vulnerabilidades y las amenazas a las que se encuentran expuestos. Además, se establecen medidas y controles para evitar o disminuir los riesgos y proteger los activos. Toda entidad gubernamental debe realizar un análisis de riesgos, al menos, cada 24 meses o luego de un cambio significativo en la infraestructura operacional.

Al 22 de agosto de 2020, la OPPEA no había realizado un análisis de riesgos sobre sus sistemas de información computadorizados.

Criterios

La situación comentada es contraria a lo establecido en las Sección A de la *Política ATI-003, Seguridad de los Sistemas de Información*; y en la Sección C de la *Política ATI-015, Programa de Continuidad Gubernamental*; de la *Carta Circular 140-16*.

Efecto

Lo comentado impide a la OPPEA estimar el impacto que los elementos de riesgos tendrían sobre las áreas y los sistemas principales de esta, y considerar cómo protegerlos para reducir los riesgos de daños materiales y pérdida de información.

Causa

La situación comentada se debió a que el OPI no realizó los trámites para realizar el análisis de riesgos. Este nos indicó que se encontraban en proceso de requisar nuevos servidores y que, una vez estos estén en funcionamiento, se buscarán y evaluarán propuestas de compañías especializadas para realizar el análisis de riesgos.

Comentarios de la Gerencia

La procuradora nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

El Director Interino de la Oficina de Informática ha estado trabajando para mejorar los sistemas de nuestra Agencia. Como parte de estas mejoras recibimos el pasado 22 de febrero de 2021, dos servidores nuevos [...] y cuatro baterías de resguardo [...]. Además, se realizaron trabajos de electricidad el 28 de julio de 2021 en la Oficina de Informática para poder realizar la instalación de los nuevos equipos. Una vez se concluya con la instalación y configuración de los nuevos equipos, comenzaremos con el proceso de buscar entidades que se dediquen a realizar Análisis de Riesgos en Sistemas de Información. Esto se debe ya que el personal de la Oficina de Auditoría no cuenta con los conocimientos en el área de informática para realizar dicho trabajo [*sic.*].

Véase la Recomendación 1.**Hallazgo 2 - Falta de respaldos periódicos de la información almacenada en los servidores y de un servidor alternativo para mantener la continuidad de las operaciones computadorizadas de la OPPEA****Situaciones**

- a. Las entidades gubernamentales deben establecer procedimientos de respaldo recurrentes de la información, los programas y los sistemas que poseen. De ocurrir una emergencia o desastre que afecte las

instalaciones principales de la entidad, los respaldos deben estar disponibles para que se pueda recuperar la mayor cantidad de información.

Al 24 de febrero de 2020, la OPPEA contaba con seis servidores físicos y cinco servidores virtuales que proveían servicio y acceso a los sistemas de información y almacenamiento para los documentos de los usuarios. Entre estos servidores se encontraba el que mantenía la base de datos utilizada por la aplicación DEFENSA, considerada la principal de la OPPEA.

La OPPEA realizaba los respaldos de la información de sus servidores mediante la aplicación EVault provista por una compañía externa.

La documentación e información obtenida relacionada con los procedimientos de respaldo, realizados de julio a septiembre de 2020, a 3 de los servidores virtuales de la OPPEA reveló que a 2 de estos no se le realizaron los respaldos correspondientes a julio. Además, al servidor virtual que mantenía la base de datos de la aplicación DEFENSA se le realizó solamente 1 respaldo en julio y 4 en agosto. A los otros 2 servidores se les realizaron 11 respaldos en agosto, mientras que en septiembre solamente se realizó 1 respaldo a cada servidor.

- b. Como parte integral del plan de continuidad de negocios de una entidad, deben existir convenios donde se estipulen las necesidades y los servicios requeridos para afrontar una emergencia. En dichos convenios debe incluirse, además, una cláusula que especifique el lugar o los lugares donde podrían ser requeridos dichos servicios.

Al 11 de agosto de 2020, la OPPEA no contaba con un servidor alterno en el que se pudieran restablecer sus operaciones computadorizadas en caso de un desastre o una emergencia.

Criterio

Las situaciones comentadas son contrarias a lo establecido en el Capítulo 3.5, Contingency Planning, del *FISCAM*.

Efectos

La situación comentada en el **apartado a.** puede ocasionar la pérdida permanente de información importante, sin la posibilidad de poder recuperarla, lo que afectaría adversamente los servicios que ofrece de la OPPEA.

Lo comentado en el **apartado b.** podría afectar las operaciones de la OPPEA y los servicios de los sistemas de información computadorizados, ya que no tendría disponibles equipos para restaurarlos y operar después de una emergencia o evento que afectara su funcionamiento. Esto podría atrasar o impedir el proceso de restauración de los archivos y el pronto restablecimiento de las operaciones normales de los sistemas de información computadorizados.

Causas

La auditora principal atribuyó lo comentado en el **apartado a.** a que en julio tuvieron problemas de almacenamiento. Además, el OPI nos indicó que, aunque los respaldos están programados, no necesariamente son realizados debido a que, para proteger los equipos de las interrupciones en el servicio eléctrico, los servidores se apagan diariamente o durante los fines de semana.

El OPI atribuyó lo comentado en el **apartado b.** a que el servidor alternativo que tenía la OPPEA en la Oficina de Ponce dejó de funcionar en marzo de 2020, debido a los temblores y apagones ocurridos en dicha región.

Comentarios de la Gerencia

La procuradora nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Esperamos que, con la adquisición de los nuevos equipos y programas, la Agencia pueda realizar los procedimientos de respaldo que se deben llevar a cabo periódicamente [*sic*].
[Apartado a.]

La Procuraduría ha tenido la encomienda de mejorar nuestros sistemas de almacenaje dentro y fuera la Agencia. Es por esta razón que el 17 de noviembre de 2020 [...], la Oficina de Informática comenzó el proceso para la adquisición de resguardos. Durante el proceso se tuvo que solicitar autorización para dichas compras a

PRITS [...]. La misma fue aprobada finalmente el 19 de agosto de 2021 y el 20 de agosto de 2021, fue enviada la solicitud de compras a la Administración de Servicios Generales (ASG) [...]. Esperamos que con la adquisición de este programa se pueda cumplir con el resguardo de los sistemas dentro y fuera de la Agencia [*sic*]. **[Apartado b.]**

Véase la Recomendación 2.

RECOMENDACIONES

A la Procuradora de Personas de Edad Avanzada

1. Asegurarse de que se realice y documente un análisis de riesgos que considere los sistemas de información computadorizados de la OPPEA, según se establece en las políticas *ATI-003* y *ATI-015* de la *Carta Circular 140-16*. El informe, producto de este análisis de riesgos, debe ser remitido para su revisión y aprobación. Una vez aprobado, ver que se revise cada vez que ocurra un cambio significativo dentro de la infraestructura operacional y tecnológica de la OPPEA para asegurarse de que se mantenga actualizado. **[Hallazgo 1]**
2. Asegurarse de que el oficial principal de informática cumpla con lo siguiente:
 - a. Identifique alternativas costo-efectivas, según se indica:
 - 1) Para preparar los respaldos recurrentes de la información contenida en los servidores, y que, de ocurrir una emergencia o desastre que afecte las instalaciones principales de la OPPEA, estén disponibles para que se pueda recuperar la mayor cantidad de información. **[Hallazgo 2-a.]**
 - 2) Para ver la posibilidad de instalar un servidor alternativo en una de las oficinas regionales o satélite de la OPPEA, en el que se puedan restablecer las operaciones en caso de un desastre o una emergencia. El lugar donde se instale el servidor no debe estar expuesto a los mismos riesgos que el área de sistemas de información de la OPPEA. **[Hallazgo 2-b.]**

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados de la OPPEA, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fernando Medina", is written over the printed text "Aprobado por:".

ANEJO

**OFICINA DEL PROCURADOR DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DE INFORMÁTICA**

**FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Dra. Carmen D. Sánchez Salgado	Procuradora	24 feb. 20	30 oct. 20
Sr. Roberto L. Díaz Sabater	Oficial Principal de Informática	24 feb. 20	30 oct. 20
Sr. Miguel A. Padilla Vázquez	Director Interino de Administración	24 feb. 20	30 oct. 20

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-18-19* del 27 de abril de 2018, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al (787) 754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico querellas@ocpr.gov.pr o mediante la página en Internet de la Oficina.

INFORMACIÓN SOBRE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al (787) 754-3030, extensión 3400.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Dirección física:

105 Avenida Ponce de León
Hato Rey, Puerto Rico
Teléfono: (787) 754-3030
Fax: (787) 751-6768

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069
San Juan, Puerto Rico 00936-6069