

INFORME DE AUDITORÍA TI-20-04

29 de octubre de 2019

Departamento de Salud

Registro General Demográfico de Puerto Rico

Sistemas de Información Computadorizados

(Unidad 5291 - Auditoría 14153)

Período auditado: 3 de octubre de 2016 al 17 de noviembre de 2017

CONTENIDO

	Página
OBJETIVOS DE AUDITORÍA.....	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	2
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	3
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	4
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	6
CONTROL INTERNO.....	7
OPINIÓN Y HALLAZGO	7
Deficiencias relacionadas con el acceso de los usuarios externos al sistema <i>RegDem</i> y a los registros de los eventos vitales.....	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

29 de octubre de 2019

A la Gobernadora, 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 de los sistemas de información computadorizados del Registro General Demográfico de Puerto Rico (Registro Demográfico) del Departamento de Salud (Departamento). 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 del Registro Demográfico en lo que concierne al Sistema Registro Demográfico (sistema RegDem) se efectuaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Objetivo específico

Determinar si las operaciones del Registro Demográfico, en lo que concierne a los controles de acceso lógico al sistema RegDem y a los controles de entrada y salida de datos del módulo de nacimiento de este, se efectuaron en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y si dichos controles eran efectivos.

**CONTENIDO DEL
INFORME**

Este *Informe* contiene un hallazgo del resultado 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 3 de octubre de 2016 al 17 de noviembre de 2017. En algunos aspectos se examinaron 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 las 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 la 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, empleados; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la entidad auditada; pruebas y análisis de procedimientos de control interno, y de otros procesos.

Al realizar esta auditoría utilizamos las políticas establecidas 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 director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Para las áreas que no estaban consideradas en dichas políticas, utilizamos como mejor práctica las guías establecidas en el *Federal Information System Controls Audit Manual (FISCAM)*¹, emitido por el GAO. Esto porque, aunque al Registro Demográfico no se le requiere cumplir con dichas guías, entendemos que estas representan las mejores prácticas en el campo de la tecnología de información, al examinar los sistemas computadorizados de las entidades gubernamentales.

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

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

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

El Registro Demográfico tiene como función principal inscribir los nacimientos, los matrimonios y las defunciones que ocurran en Puerto Rico (eventos vitales); llevar los registros de todos los divorcios que se otorguen en Puerto Rico; preparar las instrucciones, las formas, los impresos y los libros necesarios para obtener y conservar dichos registros; y procurar que los mismos sean registrados en cada distrito primario de registro, y en la División de Registro Demográfico y Estadísticas Vitales del Departamento. También realiza otras funciones tales como las anulaciones de matrimonio y el otorgamiento de los permisos de enterramiento, y prepara las estadísticas de los diferentes hechos relacionados con los eventos vitales. El Registro Demográfico es responsable de la corrección, custodia y protección de las inscripciones de todos los eventos vitales que ocurren en nuestra jurisdicción y de velar por el proceso de evaluación y calidad de la información, basado en los estándares de calidad de la National Association of Public Health Statistics Information System (NAPHSIS)².

El Registro Demográfico es un programa del Departamento y sus operaciones se rigen por la *Ley Núm. 24 del 22 de abril de 1931, Ley del Registro Demográfico de Puerto Rico*, según enmendada. Esta, entre otras cosas, faculta al secretario de Salud a establecer, mediante reglamentación, las cantidades a ser pagadas por concepto de cualquier certificado, documento o servicio que ofrezca el Registro Demográfico y dispone que los fondos recaudados sean depositados en un fondo especial del Departamento de Hacienda y destinados al presupuesto del Registro Demográfico. Además, esta *Ley* dispone que las agencias del Gobierno Federal o Estatal, incluidos los tribunales, pueden obtener libre de derechos pero sin gastos para el Gobierno de Puerto Rico, transcripciones electrónicas de todos los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción que se registren, para fines oficiales.

² Organización nacional sin fines de lucro que representa a los registros vitales del estado y las oficinas de estadísticas de salud pública en los Estados Unidos. Recomienda los parámetros de ejecución en el funcionamiento y las operaciones de una oficina de registros vitales, y la publicación anual de los datos para hacerlos accesibles al público, las agencias, las organizaciones y a otras entidades interesadas.

El Registro Demográfico es dirigido por una directora ejecutiva³, nombrada por el secretario de Salud y cuenta con las divisiones de Registro y Expediciones; Nacimientos y Procesos Relacionados; Defunciones y Procesos Relacionados; Matrimonios y Procesos Relacionados; Mejoramiento de Calidad y Estadísticas; Investigaciones y Prevención de Fraude; y Protección de Documentos; y una Oficina de Administración⁴. Al 27 de julio de 2017, la División de Registro y Expediciones contaba con 53 oficinas locales que estaban a cargo de un coordinador o supervisor, y ofrecían servicios a los ciudadanos, tales como: la expedición de los certificados de nacimiento, matrimonio o defunción.

Los servicios de sistemas de información del Registro Demográfico son provistos por la Oficina de Informática y Avance Tecnológico (OIAT) del Departamento. La OIAT es dirigida por un director y cuenta con las siguientes áreas: Centro de Apoyo Técnico de OIAT, Administración de Sistemas/Base de Datos, Comunicaciones, Seguridad/Control de Accesos, y Desarrollo.

La OIAT mantiene los servidores donde reside el sistema RegDem y es responsable de la administración de la red que permite a los usuarios acceder este sistema. El Registro Demográfico utiliza dicho sistema para mantener la base de datos de los registros de las inscripciones, los nacimientos, los matrimonios y las defunciones, y para expedir los certificados relacionados.

La asignación presupuestaria del Registro Demográfico está incluida en el presupuesto consolidado del Departamento. Durante los años fiscales del 2015-16 al 2017-18, el Registro Demográfico recibió asignaciones presupuestarias anuales por \$2,923,000. Además, durante estos años

³ La directora ejecutiva en funciones ocupaba el puesto de confianza de gerente de programa del Departamento.

⁴ La Oficina de Administración incluye las divisiones de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Generales.

fiscales recibió ingresos por concepto de acuerdos con entidades externas por \$367,857, \$582,009 y \$2,356. Entre estas, la Administración de Seguro Social, el National Center for Health Statistics (NCHS)⁵ y el NAPHIS.

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

El Departamento cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.salud.pr.gov. Esta página provee, en su área de Servicios al Ciudadano, información acerca de los servicios que presta el Registro Demográfico.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Mediante cartas del 14 de agosto de 2019, remitimos el borrador de este *Informe*, que incluía cuatro hallazgos, para comentarios del Hon. Rafael Rodríguez Mercado, secretario de Salud; y el borrador de los cuatro hallazgos para comentarios de la Dra. Ana C. Ríos Armendariz, exsecretaria de Salud.

El 20 de septiembre de 2019 la directora ejecutiva del Registro Demográfico, en representación del secretario, contestó el borrador.

El 12 de septiembre de 2019 la exsecretaria de Salud contestó el borrador e indicó que aceptaba a las acciones correctivas que fueran comunicadas por el Departamento.

Luego de evaluar los comentarios de la directora ejecutiva y la evidencia recibida determinamos que se corrigieron las situaciones comentadas en 2 hallazgos y 9 situaciones de otros 2 hallazgos, por lo que determinamos eliminarlas. Las restantes dos situaciones prevalecieron y se incluyen en la sección **OPINIÓN Y HALLAZGO**.

⁵ Agencia federal adscrita al Centro para la Prevención y Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) que se encarga de recopilar información estadística de salud de Estados Unidos para guiar las acciones y políticas relacionadas con este campo.

CONTROL INTERNO

La gerencia del Registro Demográfico es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de:

- 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 esta auditoría. 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 del Registro Demográfico.

En el **Hallazgo** de este *Informe* se comentan deficiencias de control interno 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 HALLAZGO**Opinión cualificada**

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de los sistemas de información del Registro Demográfico, 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 el **Hallazgo** que se comenta a continuación.

Deficiencias relacionadas con el acceso de los usuarios externos al sistema RegDem y a los registros de los eventos vitales

Situaciones

- a. Las entidades gubernamentales deben implementar controles de acceso para la utilización de la información y los programas de aplicación, de forma que estos sean utilizados solo por el personal autorizado. Entre estos controles, se debe incluir mantener la documentación de las solicitudes de acceso a los sistemas de información computadorizados.

El sistema RegDem es utilizado por los empleados y el personal contratado (usuarios internos) del Registro Demográfico para crear, modificar y consultar los registros de los eventos vitales. Además, este sistema es utilizado por representantes autorizados de las entidades gubernamentales y privadas que solicitan acceso al Departamento y al Registro Demográfico, para consultar libre de costo los registros de los eventos vitales. Estos usuarios externos acceden el sistema mediante conexiones remotas privadas.

El Registro Demográfico utiliza el formulario *Acuerdo de Confidencialidad* para documentar las solicitudes para la creación de las cuentas de los usuarios internos y externos del sistema. Dicho *Acuerdo* requiere que se incluya el nombre del usuario y su puesto, la firma del supervisor y los privilegios (acciones) solicitados para crear⁶, modificar y eliminar registros en las pantallas del sistema. Además, en el mismo se establece la obligación del usuario de proteger la información confidencial y sensitiva a la que tendrá acceso. Los acuerdos se mantenían en un expediente archivado en el escritorio de una asistente administrativa del Registro Demográfico.

⁶ El privilegio de añadir es el que permite crear un registro.

Las cuentas de acceso de los usuarios internos y externos son creadas por una administradora y la asistente administrativa del Registro Demográfico, que son responsables de la administración de estas cuentas. Al 2 de junio de 2017, el sistema RegDem tenía 780 usuarios activos. De estos, 279 eran usuarios internos y 501 externos.

El examen realizado a los acuerdos de confidencialidad de 18 usuarios externos y 14 internos reveló que, al 26 de mayo de 2017, el Registro Demográfico no contaba con los formularios de 11 usuarios externos.

- b. Las entidades gubernamentales que comparten información con otras entidades deben establecer acuerdos escritos para asegurarse de que estas últimas conocen cuan sensitiva es la información y establecer la responsabilidad que tienen de protegerla.

Al 25 de mayo de 2017, existían 29 acuerdos de colaboración firmados por el Departamento y el Registro Demográfico con 27 entidades para proveer acceso a los registros de los eventos vitales (acuerdos de colaboración). Estos acuerdos, firmados entre el 2009 y el 2017, incluían cláusulas del período de vigencia y requerían un compromiso para garantizar la confidencialidad de la información y que los usuarios firmaran el *Acuerdo de Confidencialidad* para acceder el sistema RegDem.

Las entidades podían acceder a los registros de los eventos vitales mediante el uso de cuentas de acceso remoto a dicho sistema y el acceso otorgado por el personal de la OIAT a unos archivos (*web folders*) preparados por entidad que se mantenían en uno de sus servidores.

El examen realizado de los accesos a estos archivos reveló que, al 7 de junio de 2017, los usuarios de 3 agencias y 1 corporación pública habían accedido los registros de los eventos vitales luego del vencimiento de los acuerdos de colaboración. Los accesos fueron

realizados entre el 14 de abril de 2016 y el 15 de mayo de 2017, luego de transcurridos entre 228 y 956 días desde la fecha de vencimiento de los acuerdos.

Criterios

La situación comentada en el **apartado a.** es contraria a lo establecido en la sección E.3. de *Política ATI-003, Seguridad de los Sistemas de Información*, de la *Carta Circular 140-16*. Además, las situaciones comentadas se apartan de lo establecido en el Capítulo 3.2 del *FISCAM*.

Efectos

La situación comentada en el **apartado a.** impide al Registro Demográfico mantener la evidencia requerida de las autorizaciones para otorgar los accesos y los privilegios a los usuarios externos del sistema RegDem, y del compromiso de estos para mantener la confidencialidad de la información de los eventos vitales.

La situación comentada en el **apartado b.** priva al Registro Demográfico de herramientas necesarias para proteger y asegurar la confidencialidad de los registros de los eventos vitales, lo que lo expone a litigios en caso de que se divulguen o utilice la información para propósitos no autorizados.

Causas

La situación comentada en el **apartado a.** se debía a que los administradores del sistema RegDem, no le requirieron a los usuarios internos y externos que completaran el *Acuerdo de Confidencialidad*. Además, según nos indicó la gerente de proyectos, la situación comentada puede deberse a que se extraviaran los formularios durante la mudanza del Registro Demográfico.

La situación comentada en el **apartado b.** se debía a que el Registro Demográfico no había establecido los controles internos necesarios para supervisar, en coordinación con el Departamento, los acuerdos de colaboración firmados. Esto era necesario para proteger y asegurar la confidencialidad de los registros de los eventos vitales.

Comentarios de la Gerencia

La directora ejecutiva nos indicó, entre otras cosas que, a septiembre de 2019, todos los usuarios del sistema RegDem contaban con los acuerdos de confidencialidad y la *Creación de Cuenta*, vigentes. **[Apartado a.]** Además, informó que en lo subsiguiente todos los acuerdos de colaboración contendrán lo recomendado bajo este **Hallazgo** y procederán a enmendar los acuerdos vigentes, con el propósito de poder incluir en estos las recomendaciones.

Consideramos las alegaciones de la directora ejecutiva relacionadas con el **apartado a.** Sin embargo, determinamos que la situación prevalece debido a que no nos presentó evidencia de los once formularios mencionados.

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 3.

RECOMENDACIONES

Al secretario de Salud

1. Establecer, en coordinación con la directora ejecutiva del Registro Demográfico, los controles internos de supervisión necesarios para que los acuerdos de colaboración se renueven a la fecha de vencimiento y requieran que cada usuario firme anualmente el *Acuerdo de Confidencialidad* o un formulario equivalente.
2. Ver que la directora ejecutiva del Registro Demográfico se asegure de que los administradores del sistema RegDem soliciten a los usuarios que completen los acuerdos de confidencialidad o un formulario equivalente conforme a los accesos autorizados. Además, que se mantengan organizados y archivados en un lugar seguro. **[Apartado a.]**
3. Ver que el director de la OIAT del Departamento se asegure de que solo se compartan los archivos de los registros de los eventos vitales con las entidades gubernamentales y privadas que mantienen acuerdos de colaboración vigentes. **[Apartado b.]**

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados del Registro Demográfico, 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:



ANEJO

DEPARTAMENTO DE SALUD
REGISTRO GENERAL DEMOGRÁFICO DE PUERTO RICO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTADORIZADOS
**FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Rafael Rodríguez Mercado	Secretario de Salud	2 ene. 17	17 nov. 17
Dra. Ana C. Rius Armendariz	Secretaria de Salud	3 oct. 16	31 dic. 16
Sr. Alexander Quevedo Pagán	Director de la Oficina de Informática y Avances Tecnológicos	10 feb. 17	17 nov. 17
Sr. José M. Irizarry Figueroa	Director Interino de la Oficina de Informática y Avances Tecnológicos	1 ene. 17	9 feb. 17
Sr. Richard Santiago Cedeño	Director de la Oficina de Informática y Avances Tecnológicos	3 oct. 16	31 dic. 16
Lcdo. Michael Rey Delgado	Asesor	5 ene. 17	17 nov. 17
Lcda. Mayra Maldonado Colón	Gerente de Asuntos Legales	3 oct. 16	4 ene. 17
Sra. Wanda del C. Llovet Díaz	Directora Ejecutiva del Registro Demográfico	18 ene. 17	17 nov. 17
Sra. Nancy Vega Ramos	"	3 oct. 16	4 ene. 17

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