



JAPDEVA

AUDITORÍA GENERAL

INFORME No. AG-AR-002-19
(19-08-2019)



**ESTUDIO SOBRE LA OPERACIÓN DEL
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS**

AGOSTO, 2019



AUDITORÍA GENERAL

ESTUDIO SOBRE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS

ÍNDICE

	Pág.
Índice	1
Resumen Ejecutivo	2
1. Introducción	6
1.1 Origen del Estudio	6
1.2 Objetivos del Estudio	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Equipo de Trabajo	7
1.4 Alcance del Estudio y Período Revisado	7
1.5 Limitaciones	8
2. Resultados	8
2.1 La Sección de Operación y Control realiza funciones que son propias de las dependencias usuarias	8
2.2 Los Sistemas de Personal y Planillas no poseen Manuales de Usuario ni satisfacen todos los requerimientos de las dependencias homónimas	10
2.3 La seguridad de los Sistemas de Personal y Planillas es limitada y se carece de pistas de auditoría	12
2.4 El Departamento de Informática carece de procedimientos formalmente establecidos para la administración de los usuarios	14
2.5 Falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición, desarrollo e implementación de sistemas de información	15
2.6 Los módulos del Sistema SIRHPJ que fueron habilitados por Informática no están en funcionamiento	17
2.7 No se han implementado los formularios para el reporte de incidencias y solicitud de nuevos requerimientos	18
2.8 No se cuenta con procedimientos formalmente establecidos para los procesos de respaldo y recuperación de información	20
2.9 No se cuenta con planes de modernización de los sistemas de información que utilizan las dependencias usuarias	22
2.10 Riesgo de prescripción de los hechos denunciados por la Auditoría Interna	24
2.11 Análisis de riesgos y mapa térmico	29
3. Conclusiones	29
4. Recomendaciones	30
Anexo No. 1	33



AUDITORÍA GENERAL

Limón, 19 de agosto del 2019
AG-AR-002-19

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME DE AUDITORÍA “ESTUDIO SOBRE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS”

¿Qué examinamos?

La auditoría abarcó las acciones realizadas desde el 01 de enero del 2018 al 07 de agosto del 2019, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

¿Por qué es importante?

Los Sistemas de Personal y Planillas, desarrollados e implementados hace 35 años por la empresa Parra Mayers & Asociados en lenguaje de programación Cobol, han sido utilizados con muy pocas modificaciones desde entonces y al ser aplicativos rígidos y basados en tecnologías ya superadas, pues corren en el equipo central que igualmente tiene serias limitaciones tecnológicas, no cumplen con las necesidades actuales y futuras del Departamento de Recursos Humanos y las Secciones de Planillas y Bienestar Laboral. Por ese motivo en el año 2008 se concretó la compra del Sistema Integrado de Recursos Humanos y Planillas de JAPDEVA (en adelante Sistema SIRHPJ), que vendría a satisfacer en su totalidad los requerimientos de las dependencias arriba indicadas, pero a pesar de haberse pagado en su totalidad, nunca fue implementado en forma modular ni integral, sin que a la fecha se haya sancionado a los presuntos responsables de ese fallido proyecto, pues la Junta de Relaciones Laborales (en adelante JRL) ha tardado más de 4 años en concluir el procedimiento sancionatorio, lo que podría permitir que la responsabilidad de los posibles infractores prescriba. Aparte de lo anterior, no se tienen planes de modernización de los sistemas arriba indicados y ha pasado el tiempo sin que se concluya la migración de información del equipo central a bases de datos de Oracle ni se desarrollaron las soluciones informáticas que requerirán las dependencias usuarias.

¿Qué encontramos?

1. La Sección de Operación y Control realiza funciones de digitación, modificación y administración de la planilla que son propias de la Sección de Planillas.
2. Los Sistemas de Personal y Planillas no poseen Manuales de Usuario ni satisfacen en su totalidad los requerimientos del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas.



AUDITORÍA GENERAL

3. La seguridad de los Sistemas de Personal y Planillas es limitada y se carece de pistas de auditoría.
4. El Departamento de Informática carece de procedimientos formalmente establecidos para la administración de los usuarios que utilizan los sistemas de información.
5. Existió una evidente falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición, desarrollo e implementación del Sistema SIRHPJ.
6. Los módulos del Sistema SIRHPJ que fueron habilitados por el Departamento de Informática no están en funcionamiento.
7. El Departamento de Informática no ha implementado los formularios para el reporte de incidencias y solicitud de nuevos requerimientos.
8. El Departamento de Informática no cuenta con procedimientos formalmente establecidos para los procesos de respaldo y recuperación de información.
9. El Departamento de Informática no cuenta con planes de modernización de los sistemas de información que utilizan las dependencias usuarias.
10. Riesgo de prescripción de los hechos denunciados por la Auditoría Interna ante la JRL debido a la excesiva demora en investigar, resolver y fallar un caso presentado en el 2015.

¿Qué sigue?

Se recomienda a la Presidencia Ejecutiva tomar las siguientes acciones:

1. Gestionar la consecución de los recursos necesarios, según lo permitan las condiciones económicas de la Institución, con el fin de efectuar la migración completa y definitiva de información del equipo central a bases de datos de Oracle y luego desarrollar, probar e implementar las soluciones informáticas necesarias para ejecutar los procesos de digitación y aplicación de la planilla institucional de salarios mediante el nuevo Sistema de Planillas y de los procesos actuales de la Sección de Personal mediante el nuevo Sistema de Personal, ambos bajo tecnología de bases de datos, todo de acuerdo con el cronograma elaborado para tal fin y considerando el uso racional de los recursos.



AUDITORÍA GENERAL

- 1.1 En vista de que el Sistema SIRHPJ ya contiene módulos para la ejecución de los procesos arriba indicados, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se proceda a habilitar y ajustar dichos módulos a las necesidades actuales del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas, así como la habilitación del Módulo Centro Médico (Medicina, Psicología, Odontología, Trabajo Social) para la Sección de Bienestar Laboral.
2. Una vez implementados los nuevos Sistemas de Personal y Planillas o habilitados y ajustados los módulos del Sistema SIRHPJ a la totalidad de necesidades del Departamento de Recursos Humanos y Secciones de Planillas y Bienestar Laboral, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que coordine con el Departamento de Informática la capacitación a los funcionarios de las dependencias usuarias en la utilización de dichos sistemas o módulos, elaborando previamente los Manuales de Usuario y del Sistema.
3. Instruir a las Comisiones de la Junta de Relaciones Laborales para que cumplan con la investigación y resolución de denuncias con la celeridad necesaria, respetando el debido proceso y los tiempos que establece la Convención Colectiva de Trabajo, así como lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y en el artículo 129 de la Constitución Política, con el objetivo de tener justicia pronta y cumplida y evitar la prescripción de la responsabilidad disciplinaria, en el sentido de que nadie puede alegar ignorancia de la ley y contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario.
4. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que elimine del proceso de digitación de planilla a los funcionarios del Departamento de Informática y responsabilice únicamente a la Sección de Planillas de realizar esta labor, como dueña del proceso. Lo anterior requiere que se revise la segregación de las actividades de control de dicho proceso, que garantice que la digitación transcurra con normalidad y libre de errores u omisiones, y/o posibles fraudes.
5. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se elabore, apruebe y comunique mediante oficio o circular a la población institucional un procedimiento para la inclusión, modificación, desactivación y exclusión de usuarios en los sistemas de información (incluyendo cuentas de correo electrónico e internet) y que dicho procedimiento establezca, de acuerdo con lo descrito en el Reglamento para la Utilización de Recursos Informáticos de JAPDEVA, las sanciones que los funcionarios podrían recibir en caso de que permitan a terceras personas el uso de sus claves de acceso.
6. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se elabore y apruebe un procedimiento para el respaldo y recuperación de información y sistemas del equipo central y servidores.



AUDITORÍA GENERAL

7. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que establezca un plan de modernización de los sistemas de información institucionales y lo eleve a conocimiento de esa Presidencia, considerando las necesidades actuales y futuras de las dependencias usuarias.
8. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se concluya la adaptación de los formularios "Reporte de Incidencias" y "Solicitud de Nuevos Requerimientos" a las condiciones actuales y luego se envíen mediante oficio o circular a la población institucional, indicando que su uso será obligatorio para solicitar la modificación o mantenimiento de recursos informáticos, así como para solicitar el desarrollo de nuevos programas, módulos o sistemas de información, según lo establecido en el Informe de Auditoría No. AG-AR-008-18.
9. Se recomienda a la Dirección Administrativa Financiera instruir a la División Financiera Contable para que se actualice la lista de usuarios definidos para utilizar los sistemas del equipo central y, en caso de que no se desarrollen y/o implementen en el corto plazo las nuevas soluciones informáticas para el Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas, asignar a cada funcionario de esas dependencias su propio usuario en el equipo arriba indicado y establecer las pistas de auditoría que permitan un adecuado y periódico seguimiento a sus accesos en los actuales sistemas de Personal y Planillas.



AUDITORÍA GENERAL

INFORME DE AUDITORÍA No. AG-AR-002-19

ESTUDIO SOBRE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO.

El presente estudio sobre la operación del Sistema de Recursos Humanos, forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría General para el año 2019.

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Evaluar si el sistema de Recursos Humanos cumple con las necesidades actuales y futuras.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar cuáles son los sistemas de información utilizados por el Departamento de Recursos Humanos y la Sección de Planillas para efectuar sus labores sustantivas y las bondades que ofrecen.
- Verificar si los sistemas utilizados son seguros, satisfacen en forma efectiva y oportuna los requerimientos de las dependencias usuarias y si cumplen con las normas.
- Analizar si el desarrollo e implementación de los sistemas utilizados por el Departamento de Recursos Humanos y la Sección de Planillas fue realizado tomando en cuenta el uso racional de los recursos y si cumplen con los requerimientos solicitados.
- Analizar la oportunidad de las soluciones brindadas a los problemas o inconsistencias en los sistemas.
- Determinar si existen respaldos del sistema, su ubicación y utilidad, considerando una posible recuperación del mismo en caso de contingencias.
- Analizar los planes de modernización de los sistemas de información que utilizan el Departamento de Recursos Humanos y la Sección de Planillas, así como cualquier otra área usuaria complementaria, como parte de un proceso de mejora continua.



AUDITORÍA GENERAL

- Establecer las recomendaciones sobre posibles mejoras al proceso.

1.3 EQUIPO DE TRABAJO.

- Lic. Marvin Jiménez León, Auditor General.
- Lic. Mainor Segura Bejarano, Sub-Auditor General.
- Lic. Mainor Loría Núñez, Auditor Designado.

1.4 ALCANCE DEL ESTUDIO Y PERÍODO REVISADO.

El estudio abarcó políticas, procedimientos, actividades y documentación sobre la operación de los Sistemas de Personal y Planillas, existentes en los Departamentos de Informática, Recursos Humanos y Secciones de Análisis y Programación, Operación y Control, Soporte Técnico, Planillas y Bienestar Laboral, según lo establecido en las Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información y el Reglamento para la utilización de recursos informáticos, mediante el análisis de la información relacionada, según se detalla:

- Manuales de Usuario de los Sistemas de Personal y Planillas.
- Plan de modernización de los sistemas de información institucionales.
- Cronograma para la migración de información del equipo central a Oracle y desarrollo de soluciones informáticas.
- Procedimiento para el respaldo y recuperación de información del equipo central y servidores.
- Procedimiento para la definición, modificación, suspensión y exclusión de usuarios de los sistemas de información.

Adicionalmente se efectuaron entrevistas a los siguientes funcionarios, relacionados todos con la materia.

- MSc. René Palacios Castañeda, Jefe Departamento de Informática.
- Licda. Leonicia Guthrie Bell, Jefa Departamento de Recursos Humanos.
- Bach. Alexis Cubillo Solano, Jefe Sección de Análisis y Programación.
- Licda. María Luz Acosta Gómez, Jefa Sección de Soporte Técnico.
- Licda. Ana Ligia Cubillo Mena, Jefa Sección de Operación y Control.
- Lic. Ruddy Martínez Piedra, Jefe Sección de Planillas.
- Licda. Esmeralda Chinchilla Romero, Jefa Sección de Bienestar Laboral.
- Licda. Karen Villalta Jackson, Sección de Operación y Control.
- Sr. Carlos Marín Zúñiga, Sección de Operación y Control.
- Sr. Donovan Díaz Portuguéz, Sección de Personal.
- Sra. Melissa Mora Swarton, Consultorio Médico.



AUDITORÍA GENERAL

Para la ejecución del trabajo se observaron las políticas definidas en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la CGR, auditorías internas y servidores públicos en general (D-2-2004-CO). Asimismo, se observó lo estipulado en la siguiente normativa:

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República No. 7428, publicada en La Gaceta No. 210 del 04 de noviembre de 1994.
- Ley General de Control Interno No. 8292, publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de septiembre del 2002.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422, publicada en La Gaceta No. 212 del 29 de octubre del 2004.
- Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), publicadas en La Gaceta No. 119 del 21 de junio del 2007.
- Reglamento para la utilización de recursos informáticos, publicado en La Gaceta No. 6 del 09 de enero del 2006.

El período que abarca el estudio está comprendido entre el 01 de enero del 2018 y el 07 de agosto del 2019, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

1.5 LIMITACIONES.

No se presentaron limitaciones que afectaran la ejecución de la presente revisión.

2. RESULTADOS.

De la revisión efectuada se obtuvieron los siguientes resultados:

2.1 La Sección de Operación y Control realiza funciones que son propias de las dependencias usuarias.

En el Sistema de Planillas la mayoría de las opciones son utilizadas por la Sección de Operación y Control y la responsable de realizar todo el proceso completo, correspondiente a las planillas de pago, que va desde la digitación hasta el proceso final, abarcando la carga de archivos a los Bancos (planilla quincenal, aumento, ajustes, vacaciones, rendimiento portuario, aguinaldo, bono escolar y cualquier otro que haya que procesar), es la jefa de dicha sección.



AUDITORÍA GENERAL

Aparte de lo anterior, ella misma se encarga de realizar los fines de mes el cierre de la CCSS para enviar los archivos a SICERE y la distribución mensual de Planillas para la Sección de Presupuesto.

Es evidente que dichas funciones, aparte de no haber sido asignadas oficialmente en 1989 (año en que consta el último organigrama institucional), son incompatibles con las que normalmente realiza un Departamento de Informática y que constan en el Reglamento para la utilización de recursos informáticos de JAPDEVA del año 2006 y en la Normativa de TI del 2007, por lo que no se justifica que la Sección arriba indicada, en vez de coordinar con las dependencias involucradas en el proceso, realice gran parte del trabajo y asuma las responsabilidades de un área usuaria como lo es la Sección de Planillas.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo II (Planificación y organización), artículo 2.4 (Independencia y recurso humano de la Función de TI), determinan lo siguiente:

“El jerarca debe asegurar la independencia de la Función de TI respecto de las áreas usuarias y que ésta mantenga la coordinación y comunicación con las demás dependencias tanto internas y como externas”.

Esas mismas Normas establecen en su Glosario las siguientes definiciones:

“Función de Tecnología de Información (en adelante TI) es la unidad organizacional o conjunto de componentes organizacionales responsable de los principales procesos relacionados con la gestión de las tecnologías de información en apoyo a la gestión de la organización”.

“Gestión de las TI es el conjunto de acciones fundamentadas en políticas institucionales que, de una manera global, intentan dirigir la gestión de las TI hacia el logro de los objetivos de la organización. Para ello se procura, en principio, la alineación entre los objetivos de TI y los de la organización, el balance óptimo entre las necesidades de TI de la organización y las oportunidades que sobre ello existen, la maximización de los beneficios y el uso responsable de los recursos, la administración adecuada de los riesgos y el valor agregado en la implementación de dichas TI. Tales acciones se relacionan con los procesos (planificación, organización, implementación, mantenimiento, entrega, soporte y seguimiento), recursos tecnológicos (personas, sistemas, tecnologías, instalaciones y datos), y con el logro de los criterios de fidelidad, calidad y seguridad de la información. También se entiende como “Gobernabilidad de TI”.



AUDITORÍA GENERAL

Por su parte el Reglamento para la utilización de recursos informáticos de JAPDEVA en su capítulo I (Del Departamento de Informática), artículo 1°, determina lo siguiente:

“El Departamento de Informática es el responsable de la administración de todo el equipo de cómputo, sus accesorios y la red en cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, instalación y mantenimiento de software, aplicaciones desarrolladas, configuración de equipo y ubicación. En virtud de lo anterior, será responsable de instruir a cada usuario a quien se le asigne un equipo de cómputo sobre el correcto uso y mantenimiento del mismo.

Este Departamento es también el responsable de proporcionar asesoría y asistencia técnica a los funcionarios de JAPDEVA en materia de uso del servicio de Internet y Correo Electrónico”.

De acuerdo con lo informado el 23 de abril del 2019 por la jefa de Sección Operación y Control, en el año 1989, cuando se definieron las funciones de dicha sección, no laboraba allí y por ese motivo desconoce lo que se aprobó y remitió las funciones actuales, pero ella misma y su jefatura desconocen cuándo y por quién fueron autorizadas, pero afirman que la digitación y administración de la planilla institucional se ha realizado de esa forma durante varios años.

El hecho de que la Sección de Operación y Control realice funciones propias de la Sección de Planillas no solo causa que deba responsabilizarse por funciones que no le competen, como por ejemplo la digitación de la planilla, revisión y corrección de errores detectados y envío de información a entes externos, sino que involucra una porción de tiempo considerable de dos funcionarias que reciben una compensación económica por labores de análisis y programación, quienes al atender tareas no relacionadas con la función de TI agravan aún más la carencia de recursos que experimenta en estos momentos el Departamento de Informática, ya que no pueden ser utilizadas plenamente en los procesos de planificación, organización, implementación, mantenimiento, entrega, soporte y seguimiento de las TI, como está formalmente establecido en la Normativa de TI y en el Reglamento para la utilización de recursos informáticos de JAPDEVA.

2.2 Los Sistemas de Personal y Planillas no poseen Manuales de Usuario ni satisfacen todos los requerimientos de las dependencias homónimas.

Esta Auditoría no localizó manuales del sistema en las dependencias usuarias ni en el Departamento de Informática, ya que según criterio de su jefatura hace 35 años la empresa Parra Mayers & Asociados entregó unos manuales y guías inductivas, pero como ambos sistemas son muy antiguos y se ha dado una



AUDITORÍA GENERAL

significativa rotación de personal, esa documentación no se conserva en el Departamento de Recursos Humanos ni en la Sección de Personal.

Dado lo anterior, le ha correspondido a las dependencias usuarias de ambos sistemas elaborar sus propios instructivos, a fin de reforzar el trabajo que cotidianamente ejecutan y que a la vez les permite contar con una herramienta para capacitar al personal suplente.

Además es necesario indicar que por ser sistemas antiguos y de tecnología limitada, los cuales funcionan con muy pocas modificaciones, no satisfacen en su totalidad los requerimientos de las dependencias usuarias y a pesar de que la Institución realizó esfuerzos para adquirir un nuevo sistema de recursos humanos y planillas, los recursos invertidos no se utilizaron en forma racional, tal como se expondrá en puntos posteriores.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo III (Implementación de tecnologías de información), artículo 3.2 (Implementación de software), inciso b, establecen lo siguiente:

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

(...)

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 la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos”.

(...)

Según lo informado por la jefatura del Departamento de Informática el 15 de mayo del 2019, los manuales de usuario de los Sistemas de Personal y Planillas fueron entregados hace 35 años por la empresa Parra Mayers & Asociados a las dependencias usuarias, quienes son las responsables de custodiarlos.

El hecho de no contar con manuales del sistema no solamente le dificulta al usuario tener una guía sobre el funcionamiento del mismo, para utilizarlo en forma eficiente y eficaz, sino que le impide conocer con exactitud las bondades que dicho sistema ofrece.



AUDITORÍA GENERAL

Al no satisfacer el aplicativo la totalidad de requerimientos de las dependencias usuarias, las obliga a realizar más tareas en forma manual o utilizando hojas electrónicas de Excel, lo que dificulta la resolución de problemas, la atención de necesidades de los funcionarios o impide el logro de los objetivos departamentales, como por ejemplo la disminución en el uso del papel, la captura en línea de reportes de tiempo por parte de los planilleros, el manejo de expedientes electrónicos, la emisión de constancias especiales y la automatización de procesos para toma de decisiones y ejecución diaria de labores, entre otros.

2.3 La seguridad de los Sistemas de Personal y Planillas es limitada y se carece de pistas de auditoría.

Los funcionarios de la Sección de Personal utilizan la misma clave de acceso (contraseña) para ingresar a la carpeta APERS111, la cual fue asignada en su momento por la Sección de Soporte Técnico a la jefatura para la actualización en línea de datos personales, generación de acciones de personal, constancias y certificaciones, ejecutar procesos para el control de vacaciones, incapacidades, permisos con sueldo, vacaciones, ingresos de personal, terminación de servicios y sueldos de los funcionarios, entre otros.

Por su parte en la Sección de Planillas los funcionarios utilizan la misma clave de acceso e ingresan a la carpeta CPLAN111 para realizar consultas de planillas, mientras que una empleada accede a las Bonificaciones utilizando la contraseña de la carpeta ABON111 y otra persona accede a Deducciones con la clave de la carpeta ADEDU111, habiendo sido asignadas originalmente esas 3 contraseñas por la Sección de Soporte Técnico a la jefatura de Planillas.

Asimismo, esta Auditoría había comunicado el 31 de mayo del 2016 mediante Informe No. AG-AR-03-16 que los Sistemas de Planillas y Personal, debido a su antigüedad y limitaciones de la plataforma tecnológica, no contaban con una bitácora de eventos (pistas de auditoría), situación que se mantiene invariable.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.4.5 (Control de acceso), incisos f y j, determinan lo siguiente:

*“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.
Para dicho propósito debe:*

(...)



AUDITORÍA GENERAL

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.

(...)

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

(...)

El 26 de enero del 2016 mediante correo electrónico, la anterior jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que las claves de acceso fueron definidas en su momento por la Sección de Soporte Técnico y entregadas a las jefaturas del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas de ese entonces, quienes tenían la potestad o responsabilidad de su uso y custodia y se las asignaban a sus subalternos, situación que continúa invariable, según lo comunicado verbalmente el 20 de mayo del 2019 por la jefa de Soporte Técnico.

El 03 de marzo del 2016 mediante correo electrónico la anterior jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que en el equipo central el establecimiento de pistas de auditoría no es posible, pues se requieren muchos cambios para llevar a cabo dicha tarea, por lo que aceleraría las acciones para sustituir los sistemas que se alojan en ese computador y luego discontinuarlo, lo que nunca se realizó.

El hecho de que varios funcionarios utilicen un único usuario asignado a la jefatura y la inexistencia de pistas de auditoría no solo debilita la seguridad de los Sistemas de Personal y Planillas, sino que dificulta identificar y responsabilizar a quienes utilizan las carpetas de ambos sistemas e inclusive podría poner en riesgo a las jefaturas que originalmente recibieron de parte de la Sección de Soporte Técnico la asignación o responsabilidad de uso y custodia de los supra citadas claves de acceso, pues tal como se establece en el capítulo VIII (Sanciones), artículo 56, inciso f del Reglamento para la Utilización de Recursos Informáticos de JAPDEVA, el hecho de permitir que otra persona, utilizando su máquina o clave pueda tener acceso a internet o correo electrónico, sin estar autorizado, podría ser sancionado con una suspensión del trabajo sin goce de salario hasta por ocho días, misma situación que podría ser extensiva a los usuarios de los sistemas arriba indicados.



AUDITORÍA GENERAL

El hecho de no contar con pistas de auditoría en dichos sistemas impide el rastreo de datos y procesos, así como darle un adecuado y periódico seguimiento al acceso a las TI, pues no se cuenta con atributos como la fecha de creación, última modificación o eliminación de un registro, los datos del responsable de dichos cambios o cualquier otro dato relevante que permita dar seguimiento a las transacciones u operaciones efectuadas y establecer las responsabilidades del caso.

2.4 El Departamento de Informática carece de procedimientos formalmente establecidos para la administración de los usuarios.

A pesar de que se ha implementado el uso y control de medios de autenticación en los Sistemas de Personal y Planillas, tales como utilización de contraseñas, dicho proceso no se ha acompañado de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como su revisión, actualización periódica, atención de usos irregulares y que establezca, de acuerdo con lo indicado en el Reglamento para la Utilización de Recursos Informáticos de JAPDEVA, las sanciones que el usuario podría recibir en caso de que permita a terceras personas el uso de sus claves de acceso, situación que ha sido comunicada por esta Auditoría a la Administración en varios de sus informes, sin que a la fecha se hayan definido e implementado el procedimiento de marras.

Asimismo, esta Auditoría determinó que la lista de usuarios definidos para utilizar los sistemas del equipo central se encuentra desactualizada y le corresponde a la Sección de Análisis y Programación notificar a Soporte sobre el particular.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.4.5 (Control de acceso), inciso f, establecen lo siguiente:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:

(...)

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”.



AUDITORÍA GENERAL

C-3-A 10/18

El 22 de junio del 2017 mediante oficio No. DCI-118-2017 la anterior jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que el procedimiento se estaba elaborando, tenía un 40% de avance y se estaría concluyendo el 31 de julio de ese mismo año, pero el 15 de mayo del 2019 la actual jefatura de esa dependencia informó que el documento no ha sido formalizado.

El hecho de carecer del procedimiento de marras no solamente debilita el control en la administración de accesos al correo, internet y sistemas de información, sino que dificulta establecer las responsabilidades de las jefaturas que autorizaron los accesos y se pierde el control sobre los funcionarios que se trasladaron a otras dependencias y continúan accediendo a redes o sistemas no autorizados, pues no se realiza una adecuada depuración de los mismos.

2.5 Falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición, desarrollo e implementación de sistemas de información.

Los Sistemas de Personal y Planillas fueron adquiridos hace 35 años y su antigüedad dificultó la localización de documentos sobre los montos pagados por ellos ni sobre el detalle de los servicios contratados, que sirvieran de referencia para evaluar la racionalidad de los recursos invertidos. Sin embargo, considerando que aún se siguen utilizando, puede inferirse que se han obtenido los beneficios esperados de la inversión realizada.

No obstante lo anterior, debido a las funciones limitadas de ambos sistemas, en el año 2007 se publicó una licitación para adquirir e implementar un sistema integrado que pudiera satisfacer la totalidad de necesidades del Departamento de Recursos Humanos y las Secciones de Planillas y Bienestar Laboral.

El 18 de diciembre del 2008 se firmó el "Contrato para la Adquisición e Implementación del Sistema SIRHPJ" entre JAPDEVA y la empresa PROYECTICA S. A. por un monto de US\$190,000.00 (aproximadamente ₡106,387,418.20 según el tipo de cambio al momento del pago), pero dicho sistema nunca fue implementado y aun así se le pagó a la empresa arriba indicada la totalidad del dinero, dejándose vencer las garantías de cumplimiento y participación.

De esa forma no se cumplió con el objeto del contrato y se privó a la Institución de un sistema que permitiría administrar en forma eficiente los procesos de recursos humanos, planillas y bienestar laboral.

Al respecto, las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.5 (Gestión de proyectos), determinan lo siguiente:



AUDITORÍA GENERAL

“La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos”.

Esas mismas Normas en el capítulo II (Planificación y organización), artículo 2.1 (Planificación de las tecnologías de información), establecen lo siguiente:

“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes.”

Y en el artículo 2.5 (Administración de recursos financieros) de ese mismo capítulo, dichas Normas determinan lo siguiente:

“La organización debe optimizar el uso de los recursos financieros invertidos en la gestión de TI procurando el logro de los objetivos de esa inversión, controlando en forma efectiva dichos recursos y observando el marco jurídico que al efecto le resulte aplicable”.

Ante esta falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición e implementación del Sistema SIRHPJ se generó la Relación de Hechos RH-002-15 del 1° de abril del 2015, donde se expusieron las causas de dicho problema y las acusaciones contra los posibles responsables, pero dado que es un caso en investigación, ninguno de los funcionarios entrevistados quiso pronunciarse sobre el tema. Actualmente, las tres personas denunciadas no laboran para la Institución, razón por la cual fue imposible conocer su versión.

El hecho de que existiera una falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición e implementación del Sistema SIRHPJ no solamente causó pérdidas económicas considerables a la Institución, sino que la privó de un sistema integrado que satisfacía en su momento la totalidad de requerimientos de las diferentes dependencias, pues no se implementaron los siguientes módulos:

- El Módulo de Planillas consideraba los procesos de planilla general de pago (ambas quincenas y tercera quincena 2 veces al año), ajustes y vacaciones de las 3 quincenas, ajustes ocasionales, extraordinarios o no tradicionales, liquidación de contratos de trabajo o pago de prestaciones, pago de aguinaldo, ausencias sin permiso, reporte de salarios al INS y la CCSS, recuperación de sumas pagadas en exceso, deducciones, bonificación por rendimiento (productividad), etc.
- Módulo de Documentación, Trámite y Registro (Oficina de Personal): consideraba los procesos de creación y actualización del expediente electrónico de cada trabajador, generación de constancias y certificaciones salariales, generación de acciones de personal, control del periodo vacacional de los



AUDITORÍA GENERAL

trabajadores, control y actualización de los códigos de ocupación de la CCSS y el INS y el mantenimiento y actualización de las cuentas bancarias.

- Módulo Centro Médico (Medicina, Psicología, Odontología, Trabajo Social), que consideraba el proceso de elaboración y actualización del Expediente Médico Electrónico del trabajador y del niño (Guardería Infantil), Expediente Odontológico, Expediente Social (Trabajo Social) y Expediente Psicológico.

- Módulo de Clasificación y Valoración de Puestos.
- Módulo de Reclutamiento y Selección de Personal.
- Módulo de Junta de Relaciones Laborales.
- Módulo de Capacitación y Adiestramiento.
- Módulo de Comisión de Sodas.
- Módulo de Subsidio de Alimentación.
- Módulo de Actividades Culturales y Recreativas.
- Módulo Comisión de Vivienda.
- Módulo Comisión de Becas.
- Módulo de Control de Acceso.
- Módulo de Comisión Técnica de Clasificación y Valoración.
- Módulo de Control del Plan de Incentivos (Productividad).

2.6 Los módulos del Sistema SIRHPJ que fueron habilitados por Informática no están en funcionamiento.

Es necesario destacar que en el año 2018, atendiendo recomendaciones del informe de Auditoría No. Au-Inf-009-14, la anterior jefatura del Departamento de Recursos Humanos solicitó al Departamento de Informática la habilitación del Módulo de Expedientes Electrónicos de Funcionarios del Sistema SIRHPJ, lo que efectivamente se dio y según lo informado verbalmente por dicha jefatura, el proceso inició en forma exitosa.

Sin embargo, el 08 de abril del 2019 la actual jefatura de dicha dependencia informó a esta Auditoría, mediante oficio DRH-0312-2019, que la funcionaria Encargada del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal tuvo varios inconvenientes al momento de incluir los datos de los trabajadores en la base de datos de la Sección de Personal y a la fecha dichos problemas no han sido subsanados por el Departamento de Informática.

El 13 de julio del 2018, mediante oficio CM-034-2018, el Profesional Médico de la Institución solicitó a la jefatura del Departamento de Informática la creación de un módulo o sistema de información que les permitiera manejar en forma electrónica y segura los expedientes de los funcionarios, con el fin de llevar un control y mejorar la atención médica de los mismos. En agosto de ese mismo año



AUDITORÍA GENERAL

recibieron una inducción sobre el Módulo Centro Médico (Medicina, Psicología, Odontología, Trabajo Social) del Sistema SIRHPJ.

Sin embargo, al retomarse el proyecto en enero del 2019, los analistas-programadores asignados encontraron algunos inconvenientes a la hora de aplicar los "forms" (formularios) en la base de datos y según lo expresado verbalmente por la jefatura de la Sección de Análisis y Programación, se requiere realizar un estudio más profundo de los programas y documentación de dicho módulo.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.5 (Gestión de proyectos), determinan lo siguiente:

"La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos".

El 15 de mayo del 2019 la jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que los módulos arriba indicados no han sido implementados y el 07 de agosto del año en curso agregó que uno de los principales obstáculos para implementar los diferentes módulos o sistemas en la Institución, es la poca colaboración de las dependencias usuarias, quienes consideran que dichos sistemas son de Cómputo y no asumen las responsabilidades que como dueños y/o usuarios de los aplicativos les competen.

Esta Auditoría determinó que el Departamento de Informática no exigió al Departamento de Recursos Humanos ni a la Sección de Bienestar Laboral la utilización de los formularios existentes para el reporte de problemas, inconsistencias y atención de nuevos requerimientos, lo que dificulta su control y resolución.

En vista de que la habilitación de los módulos arriba indicados no fue completada satisfactoriamente por Informática, el Departamento de Recursos Humanos y la Sección de Bienestar Laboral no pueden manejar los expedientes de los funcionarios en forma electrónica, lo que no solamente dificulta actualizar la información personal de los empleados en sus expedientes, sino que la atención psicológica, médica y odontológica se sigue manejando en expedientes manuales.

2.7 No se han implementado los formularios para el reporte de incidencias y solicitud de nuevos requerimientos.

Esta Auditoría recomendó el 28 de febrero del 2019 en su informe AG-AR-008-18 que el Departamento de Informática adaptara los formularios "*Reporte de incidencias*" y "*Solicitud de Nuevos Requerimientos*" a las condiciones actuales y



AUDITORÍA GENERAL

que luego los enviara mediante oficio o circular a todo el personal de la Institución, indicando que su uso será obligatorio para solicitar la modificación o mantenimiento de recursos informáticos, así como para solicitar el desarrollo de nuevos programas, módulos o sistemas de información, pero a la fecha de presentación del presente informe el departamento arriba indicado no ha implementado dichos formularios y por ello no fue posible determinar si los problemas reportados por el Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas fueron atendidos en tiempo en forma.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo IV (Prestación de servicios y mantenimiento), artículo 4.4 (Atención de requerimientos de los usuarios de TI), especifican lo siguiente:

“La organización debe hacerle fácil al usuario el proceso para solicitar la atención de los requerimientos que le surjan al utilizar las TI. Asimismo, debe atender tales requerimientos de manera eficaz, eficiente y oportuna; y dicha atención debe constituir un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia”.

Esas mismas Normas en el artículo 4.5 (Manejo e incidentes) de ese capítulo determinan lo siguiente:

“La organización debe identificar, analizar y resolver de manera oportuna los problemas, errores e incidentes significativos que se susciten con las TI. Además, debe darles el seguimiento pertinente, minimizar el riesgo de recurrencia y procurar el aprendizaje necesario”.

El 13 de junio del 2019 la jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que la implementación de ambos formularios se ha atrasado debido a que se han tenido que atender asuntos urgentes como la implementación de la factura electrónica, comprobantes de ingreso, ajustes en el Sistema de Planillas según lo dispuesto en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas No. 9635, migración de los Sistemas de Personal y Planillas, adaptación del Sistema Integrado de Administración Financiera de JAPDEVA a la Normativa Contable Internacional (NIC y NIIF) en el Sector Público Costarricense e implementación del Sistema Integrado de Operaciones Portuarias de JAPDEVA, entre otros.

No obstante lo anterior, según su opinión se ha avanzado con el tema, pues se está desarrollando una aplicación que lleve los controles solicitados por esta Auditoría y en primera instancia se creó una tabla en la base de datos para realizar los registros y se está diseñando la lógica de dicha aplicación.



AUDITORÍA GENERAL

El hecho de que no se exija a los funcionarios de las dependencias usuarias el uso de los formularios denominados “*Reporte de Incidencias*” y “*Solicitud de Nuevos Requerimientos*” les permite enviar sus requerimientos por diferentes vías como notas, oficios, mensajes de correo electrónico, minutas de reuniones e inclusive en forma verbal y telefónica, causando que el Departamento de Informática no pueda controlar en forma adecuada y ordenada dichos requerimientos, pues resulta difícil asignar recursos y priorizar la atención y el seguimiento de los mismos de manera eficaz, eficiente y oportuna, aparte de que la atención de dichos requerimientos no se constituye en un mecanismo de aprendizaje que permita minimizar los costos asociados y la recurrencia.

2.8 No se cuenta con procedimientos formalmente establecidos para los procesos de respaldo y recuperación de información.

Esta Auditoría determinó que los respaldos del equipo central, denominados Audit y las 3 bases de datos del mismo se realizan los días lunes y jueves de cada semana, mientras que el respaldo total de los discos se hace en forma mensual y los medios magnéticos (cartuchos), debidamente rotulados, se almacenan en un casillero del Edificio de Costos bajo llave, custodiados por una funcionaria de la Sección de Operación y Control.

El respaldo de la base de datos de producción, donde se alojan los sistemas desarrollados bajo tecnología de bases de datos de Oracle, se genera en forma automática y diaria por medio de un job (tarea o trabajo) del sistema operativo del servidor donde reside la base de datos, a las 06:00, 12:00 y 18:00 horas; una vez generados los archivos correspondientes, todas las mañanas se copian en un disco externo, el cual es resguardado en su escritorio por el Sr. Carlos Marín Zúñiga, funcionario de la Sección de Operación y Control.

En relación con los aplicativos de los sistemas de información sobre bases de datos, son respaldados por la jefatura del Departamento de Informática una vez a la semana, igualmente en un disco externo que resguarda en su oficina.

En el caso de los servidores administrados por la Sección de Soporte Técnico, dichos equipos están programados para realizar en forma diaria y automáticamente los respaldos respectivos, por lo que la responsable de que se ejecuten correctamente es la jefatura de dicha sección.

Sin embargo, los respaldos generados y que se conservan en Limón carecen de utilidad en caso de que una contingencia severa afecte los edificios de Informática y Costos, ya que el Sitio Alternativo de Procesamiento (SAP), ubicado en las oficinas administrativas de San José, no puede ser utilizado porque no se ha efectuado el cambio de versión de los sistemas operativos.



AUDITORÍA GENERAL

Aparte de lo anterior, existe el inconveniente de que algunos servidores como los de Aplicación, Base de Datos y Usuarios Finales no están sincronizados con el SAP porque el "enclosure" (equipo, armario o rack donde están alojados los servidores Blade) presenta problemas en estos momentos, pues una controladora, una fuente de poder, un disco y un abanico están dañados y mientras ese dispositivo no esté funcionando en un 100%, no permite hacer la sincronización de los equipos porque apenas se comienza a realizar dicho proceso, el sistema indica que falta una controladora y que uno de sus discos u otro componente está dañado.

Los procedimientos de respaldo y recuperación, establecidos por el Departamento de Informática para el equipo central, son responsabilidad de la Sección de Operaciones y vienen con el sistema operativo del computador, pero esta Auditoría determinó que son informales, pues no han sido autorizados por la jefatura de la Dirección Administrativa Financiera o la División Financiera Contable, situación que había sido comunicada a la Administración en mayo del 2016 mediante Informe No. AG-EE-04-16 y que se mantiene invariable.

A la fecha de presentación del presente informe la jefatura del Departamento de Informática no ha entregado los procedimientos formalmente establecidos para el respaldo y restauración de los servidores, tal como lo solicitó esta Auditoría el 15 de mayo del 2019.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.4.7 (Continuidad de los servicios de TI), establecen lo siguiente:

"La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad".

Esas mismas Normas, en su capítulo IV (Prestación de servicios y mantenimiento), artículo 4.2 (Administración y operación de la plataforma tecnológica), inciso h, determinan lo siguiente:

"La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

(...)



AUDITORÍA GENERAL

h. Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración”.

(...)

La anterior jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría el 22 de junio del 2017 mediante oficio DCI-118-2017, que la definición de procedimientos de respaldo y recuperación no eran necesarios, ya que a finales de ese año se concluiría con la migración de información del equipo central a bases de datos de Oracle y se desarrollarían las soluciones informáticas necesarias, para luego discontinuarlo, hecho que no ocurrió y tampoco remitió los procedimientos para los servidores.

Por su parte la jefatura de Sección de Soporte Técnico comunicó el 29 de mayo del 2019 que en ningún momento recibió instrucciones verbales o por escrito de parte del anterior jefe del Departamento de Informática para que elaborara los procedimientos de los servidores a su cargo y que tenía más de 2 años de solicitar a sus jefaturas que se actualizara la garantía de los equipos del SAP en San José para que la empresa partner de Dell (Red Global) reparara las partes dañadas de los equipos y se pudiera continuar con la migración y sincronización de respaldos, pero no se ha efectuado ninguna acción al respecto.

La ubicación de los medios físicos de respaldo en los edificios de Informática y Costos reduce la posibilidad de recuperar los datos y sistemas en caso de que un evento de magnitud considerable afecte ambos edificios, aparte de que en este momento resulta materialmente imposible procesar los respaldos del equipo central en otras instalaciones del país, al no existir equipos de igual o similar tecnología, lo que impediría utilizar los Sistemas de Personal y Planillas y esa interrupción afectaría significativamente a sus usuarios.

En las condiciones en que se encuentra actualmente el SAP no puede ser utilizado plenamente para sincronización de respaldos y migración de información, por lo que la inversión de recursos realizada a la fecha no está proporcionando ninguna utilidad a la Institución en caso de contingencias informáticas severas.

2.9 No se cuenta con planes de modernización de los sistemas de información que utilizan las dependencias usuarias.

En el Departamento de Cómputo no existe un plan de modernización de los sistemas de información institucionales que considere la mejora de los aplicativos utilizados por el Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas ni se ha calendarizado el desarrollo de un módulo para la Sección de Bienestar Laboral que considere al menos el manejo en forma electrónica y segura de los



AUDITORÍA GENERAL

expedientes médicos, odontológicos y psicológicos de los funcionarios, diferente al módulo del Sistema SIRHPJ que no pudo ser habilitado en enero del 2019.

Aparte de lo anterior, el Departamento de Informática no cuenta con un cronograma de trabajo definitivo para la migración de estructuras de datos del equipo central a bases de datos de Oracle ni para el desarrollo de las soluciones informáticas que serán utilizadas por el Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas, una vez finalizada dicha migración.

Es necesario destacar que el Departamento de Informática remitió el 07 de julio del 2019 a esta Auditoría el "Informe sobre el proceso de migración de los módulos de Planillas y Personal", pero se determinó que no contiene número de oficio, fecha de remisión ni destinatarios, por lo que al consultarle a la jefatura del departamento arriba indicado, confirmó a esta Auditoría que dicho documento no pretendía informar a algún interesado o superior sobre el estado de avance, sino que era de uso interno, pues representaba una guía en el proceso de migración, por lo que será actualizado y remitido formalmente a su jefatura.

Tampoco cuenta la Sección de Análisis y Programación con un cronograma de trabajo para atender los requerimientos analizados en reunión del 20 de marzo del 2019 con funcionarios de Recursos Humanos y Planillas, tendientes a mejorar el tema de Planillas y que considera la creación de una pantalla para digitación de reportes de tiempo por parte de las secretarías, otra pantalla para que los planilleros digiten la afectación que deben realizar al pago de cada trabajador y envío por parte de la Oficina de Personal de acciones de personal de los suplentes que deben ser incluidos en el pago bisemanal para firmas a la Presidencia Ejecutiva.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) en su capítulo I (Normas de aplicación general), artículo 1.2 (Gestión de la calidad), determinan lo siguiente:

"La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo".

Por su parte el Reglamento para la utilización de recursos informáticos de JAPDEVA en su capítulo I (Del Departamento de Informática), artículo 1°, establece lo siguiente:

"El Departamento de Informática es el responsable de la administración de todo el equipo de cómputo, sus accesorios y la red en cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, instalación y mantenimiento de software, aplicaciones desarrolladas, configuración de equipo y ubicación..." (el subrayado no es del original).



AUDITORÍA GENERAL

Es necesario destacar que el 15 de mayo del 2019 la jefatura del Departamento de Informática comunicó a esta Auditoría que no existe un plan de modernización de los sistemas de información institucionales y que ninguna de las últimas dos jefas del Departamento de Recursos Humanos realizó alguna petición de mejora, hecho que fue reconocido por la actual jefatura de dicha dependencia el 23 de mayo del año en curso.

El hecho de que el Departamento de Cómputo no cuente con un plan de modernización de los sistemas de información institucionales causa que el Departamento de Recursos Humanos y la Sección de Planillas sigan utilizando sistemas desarrollados hace 35 años, los cuales por su rigidez y limitaciones tecnológicas no satisfacen en su totalidad los requerimientos de dichas dependencias y no han sido objeto de mejora continua, como por ejemplo en lo siguiente:

- Disminución en el uso del papel, haciendo más ágil el proceso de envío de información (acciones de personal, de incapacidades y agilización para el pago de suplentes) a la Sección de Planillas.
- Captura de información de los reportes de tiempo que confecciona cada dependencia por los planilleros para que puedan hacer la afectación correspondiente y una vez terminado el proceso, la información sea capturada por Cómputo y cargada directamente al sistema de pago, donde se emitirá el primer balance con los totales de cada rubro incluido para las verificaciones de rigor.
- Automatización de procesos para toma de decisiones y ejecución diaria de labores en el Departamento de Recursos Humanos, como por ejemplo la evaluación de requisitos para ocupar un puesto, insumo necesario para la elaboración de acciones de personal, incentivos y pluses salariales como dedicación exclusiva, carrera profesional, capacitaciones, rol de suplencias y otros.
- Manejo de expedientes electrónicos de cada funcionario en el Departamento de Recursos Humanos y expedientes psicológicos, médicos y odontológicos en la Sección de Bienestar Laboral.

2.10 Riesgo de prescripción de los hechos denunciados por la Auditoría Interna.

El 18 de diciembre del 2008 se firmó entre JAPDEVA y la empresa PROYECTICA S. A. el "Contrato para la Adquisición e Implementación del Sistema SIRHPJ" por US\$190,000.00 y en la Cláusula Tercera (Fiscalización) de dicho contrato se estableció que la supervisión de la correcta ejecución de ese contrato estaría a cargo del Departamento de Informática, cuya jefatura tramitó ante su similar de



AUDITORÍA GENERAL

Recepción de Materiales de aquel entonces el pago de todas las fases del proyecto, indicando que "no omitía manifestar que los servicios se realizaron a satisfacción nuestra".

No obstante lo anterior, dicho sistema nunca fue implementado y se dieron una serie de incumplimientos, comunicados a la Dirección Administrativa Financiera el 23 de abril del 2010 y el 04 de mayo del 2010 mediante oficios DRH-326-10 y DRH-0333-10, respectivamente, por la jefatura del Departamento de Recursos Humanos de aquel entonces; además se dejaron prescribir las garantías de participación y cumplimiento, lo que generó por parte de la Auditoría la Relación de Hechos RH-002-15, remitida el 1° de abril del 2015 a la Dirección Administrativa Financiera, mediante la cual se acusaba a tres presuntos responsables de los mismos.

Por su parte la Dirección arriba indicada tramitó el 09 de junio del 2015 mediante oficio DIAF-288-2015 una Demanda Ordinaria ante la JRL en contra de los tres funcionarios acusados, quien le asignó el Expediente JRL-265-2015.

A pesar de que en buena teoría la JRL debe analizar y fallar cada denuncia en un tiempo razonable, lo cierto es que transcurrieron cuatro años y los tres funcionarios acusados dejaron de laborar para JAPDEVA, por lo que esta Auditoría investigó sobre el particular, determinando lo siguiente:

- La Primera Comisión, constituida por dos representantes de JAPDEVA y dos de SINTRAJAP, tardó cuatro años en fallar el asunto, declarándolo empatado en primera instancia y remitiéndolo a Segunda Comisión el 05 de julio del 2018 mediante oficio JRL-205-2018, envió que no se hizo efectivo en las 24 horas siguientes a producirse el empate sino aproximadamente dos meses después de lo acordado en Sesión Ordinaria #16-2018, celebrada el 03 de mayo del 2018.

-La Segunda Comisión, que según lo determinado en la Convención Colectiva de Trabajo 2016-2018 está conformada por el Jefe del Departamento Legal de JAPDEVA y el Asesor Legal de SINTRAJAP, recibió el oficio de marras el 11 de julio del 2018 y a pesar de que según lo establecido en el artículo arriba indicado tenía ocho días hábiles a partir de esa fecha para pronunciarse, no se tiene evidencia del trámite realizado, pues más de 10 meses después se desconoce lo resuelto sobre el particular, aparte de que dicho Asesor no ha brindado respuesta al oficio DIAF-269-2019 del 23 de mayo del 2019, mediante el cual la Directora Administrativa Financiera consultó sobre el tema.



AUDITORÍA GENERAL

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República No. 7428, en su artículo 71 (Prescripción de la responsabilidad disciplinaria), establece lo siguiente:

“La responsabilidad administrativa del funcionario público por las infracciones previstas en esta Ley y en el ordenamiento de control y fiscalización superiores, prescribirá de acuerdo con las siguientes reglas:

a) En los casos en que el hecho irregular sea notorio, la responsabilidad prescribirá en cinco años, contados a partir del acaecimiento del hecho.

b) En los casos en que el hecho irregular no sea notorio –entendido este como aquel hecho que requiere una indagación o un estudio de auditoría para informar de su posible irregularidad- la responsabilidad prescribirá en cinco años, contados a partir de la fecha en que el informe sobre la indagación o la auditoría respectiva se ponga en conocimiento del jerarca o el funcionario competente para dar inicio al procedimiento respectivo. La prescripción se interrumpirá, con efectos continuados, por la notificación al presunto responsable del acto que acuerde el inicio del procedimiento administrativo. Cuando el autor de la falta sea el jerarca, el plazo empezará a correr a partir de la fecha en que él termine su relación de servicio con el ente, la empresa o el órgano respectivo. Se reputará como falta grave del funcionario competente para iniciar el procedimiento sancionatorio, el no darle inicio a este oportunamente o el dejar que la responsabilidad del infractor prescriba, sin causa justificada” (así reformado por el inciso a del artículo 45 de la Ley de Control Interno, N° 8292 de 31 de julio del 2002).

Por su parte la Ley General de Control Interno No. 8292 en su capítulo II (El sistema de control interno), artículo 8 (Concepto de control interno), inciso a, determina lo siguiente:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.

(...)

Es necesario destacar que la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422, en su artículo 3 (Deber de probidad), establece lo siguiente:

“El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará,



AUDITORÍA GENERAL

fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente”.

Y en su artículo 4º (Violación al deber de probidad) esa misma Ley determina lo siguiente:

“Sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que procedan, la infracción del deber de probidad, debidamente comprobada y previa defensa, constituirá justa causa para la separación del cargo público sin responsabilidad patronal”.

Ese cuerpo normativo en su capítulo XIV (Sanciones), artículo 50 (Falsedad en la recepción de bienes y servicios contratados), establece lo siguiente:

“Será penado con prisión de dos a ocho años, el funcionario público, el consultor o alguno de los servidores de este, contratados por la respectiva entidad pública, que incurran en falsedad o en manipulación de la información acerca de la ejecución o construcción de una obra pública, o sobre la existencia, cantidad, calidad o naturaleza de los bienes y servicios contratados o de las obras entregadas en concesión, con el propósito de dar por recibido a satisfacción el servicio o la obra. Si con esa conducta se entorpece el servicio que se presta o se le imposibilita a la entidad pública el uso de la obra o la adecuada atención de las necesidades que debía atender el servicio contratado, los extremos menor y mayor de la pena se aumentarán en un tercio”.

Y en el artículo 51 (Pago irregular de contratos administrativos) esa misma Ley determina lo siguiente:

“Será penado con prisión de uno a tres años, el funcionario público que autorice, ordene, consienta, apruebe o permita pagos, a sabiendas de que se trata de obras, servicios o suministros no realizados o inaceptables por haber sido ejecutados o entregados defectuosamente, de acuerdo con los términos de la contratación, o en consideración de reglas unívocas de la ciencia o la técnica”.

Finalmente la Constitución Política de la República de Costa Rica, promulgada en el año 1949, en su capítulo III (Formación de las Leyes), artículo 129, establece lo siguiente:



AUDITORÍA GENERAL

“Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; a falta de este requisito, diez días después de su publicación en el Diario Oficial.

Nadie puede alegar ignorancia de la ley, salvo en los casos que la misma autorice. No tiene eficacia la renuncia de las leyes en general, ni la especial de las de interés público. Los actos y convenios contra las leyes prohibitivas serán nulos, si las mismas leyes no disponen otra cosa.

La ley no queda abrogada ni derogada sino por otra posterior; contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario. Por vía de referéndum, el pueblo podrá abrogarla o derogarla, de conformidad con el artículo 105 de esta Constitución” (el subrayado no es del original).

(Así reformado el párrafo anterior por el inciso d del artículo 1° de la Ley N° 8281 de 28 de mayo del 2002).

Ante el riesgo de prescripción de los presuntos hechos, denunciados por esta Auditoría en su Relación de Hechos RH-002-15 del 1° de abril del 2015, se consultó el 25 de marzo del 2019 mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento Legal sobre lo actuado, hecho que fue secundado a instancias de esta Auditoría por la Dirección Administrativa Financiera el 23 de mayo del año en curso en su oficio DIAF-269-2019, pero a la fecha de presentación del presente informe no se ha recibido su respuesta.

El hecho de que la JRL mediante sus diferentes comisiones no analice y falle una denuncia en un tiempo razonable, tardando más de cuatro años, podría causar que los funcionarios se desliguen de la Institución para eludir sus presuntas responsabilidades y con ello no se esté aplicando la justicia en el trabajo ni se castigue en forma oportuna las infracciones de los funcionarios al régimen disciplinario, en este caso ante presuntas acusaciones por no proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, por infringir el deber de probidad, por falsedad en la recepción de bienes y servicios contratados y pago irregular de contratos administrativos, lo que podría favorecer la impunidad e impediría recuperar los recursos invertidos en proyectos de TI pagados en su totalidad y no implementados.

Asimismo, podría existir falta grave del funcionario competente para iniciar el procedimiento sancionatorio, el no darle inicio a este oportunamente o el dejar que la responsabilidad del infractor prescriba.



AUDITORÍA GENERAL

2.11 Análisis de riesgos y mapa térmico.

En el Anexo No. 1 se presentan los riesgos más relevantes, analizados en el presente estudio, considerando su probabilidad de ocurrencia, calificación (según su impacto para la Administración activa y Auditoría), nivel del riesgo y controles asociados, establecidos por dicha administración.

3. CONCLUSIONES.

De conformidad con los resultados del presente estudio, esta Auditoría arribó a las siguientes conclusiones:

- 3.1 La Sección de Operación y Control realiza funciones de digitación, modificación y administración de la planilla que son propias de la Sección de Planillas.
- 3.2 Los Sistemas de Personal y Planillas no poseen Manuales de Usuario ni satisfacen en su totalidad los requerimientos del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas.
- 3.3 La seguridad de los Sistemas de Personal y Planillas es limitada y se carece de pistas de auditoría.
- 3.4 El Departamento de Informática carece de procedimientos formalmente establecidos para la administración de los usuarios que utilizan los sistemas de información.
- 3.5 Existió una evidente falta de racionalidad en el uso de recursos para la adquisición, desarrollo e implementación del Sistema SIRHPJ.
- 3.6 Los módulos del Sistema SIRHPJ que fueron habilitados por el Departamento de Informática no están en funcionamiento.
- 3.7 El Departamento de Informática no ha implementado los formularios para el reporte de incidencias y solicitud de nuevos requerimientos.
- 3.8 El Departamento de Informática no cuenta con procedimientos formalmente establecidos para los procesos de respaldo y recuperación de información.
- 3.9 El Departamento de Informática no cuenta con planes de modernización de los sistemas de información que utilizan las dependencias usuarias.
- 3.10 Riesgo de prescripción de los hechos denunciados por la Auditoría Interna ante la JRL debido a la excesiva demora en investigar, resolver y fallar un



AUDITORÍA GENERAL

caso presentado en el 2015.

4. RECOMENDACIONES.

De conformidad con los hechos señalados y las conclusiones a las que arribó, esta Auditoría se permite efectuar las siguientes recomendaciones, aclarando que algunas de ellas, por el hecho de ser reiterativas y haberse formulado en informes anteriores, sin que se tomaran las medidas oportunas para atenderlas en su totalidad, se elevan a conocimiento de la jerarquía institucional:

A la Presidencia Ejecutiva:

4.1 Gestionar la consecución de los recursos necesarios, según lo permitan las condiciones económicas de la Institución, con el fin de efectuar la migración completa y definitiva de información del equipo central a bases de datos de Oracle y luego desarrollar, probar e implementar las soluciones informáticas necesarias para ejecutar los procesos de digitación y aplicación de la planilla institucional de salarios mediante el nuevo Sistema de Planillas y de los procesos actuales de la Sección de Personal mediante el nuevo Sistema de Personal, ambos bajo tecnología de bases de datos, todo de acuerdo con el cronograma elaborado para tal fin y considerando el uso racional de los recursos.

4.1.1 En vista de que el Sistema SIRHPJ ya contiene módulos para la ejecución de los procesos arriba indicados, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se proceda a habilitar y ajustar dichos módulos a las necesidades actuales del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas, así como la habilitación del Módulo Centro Médico (Medicina, Psicología, Odontología, Trabajo Social) para la Sección de Bienestar Laboral.

4.2 Una vez implementados los nuevos Sistemas de Personal y Planillas o habilitados y ajustados los módulos del Sistema SIRHPJ a la totalidad de necesidades del Departamento de Recursos Humanos y Secciones de Planillas y Bienestar Laboral, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que coordine con el Departamento de Informática la capacitación a los funcionarios de las dependencias usuarias en la utilización de dichos sistemas o módulos, elaborando previamente los Manuales de Usuario y del Sistema.

4.3 Instruir a las Comisiones de la Junta de Relaciones Laborales para que cumplan con la investigación y resolución de denuncias con la celeridad necesaria, respetando el debido proceso y los tiempos que establece la Convención Colectiva de Trabajo, así como lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y en el artículo 129 de



AUDITORÍA GENERAL

caso presentado en el 2015.

4. RECOMENDACIONES.

De conformidad con los hechos señalados y las conclusiones a las que arribó, esta Auditoría se permite efectuar las siguientes recomendaciones, aclarando que algunas de ellas, por el hecho de ser reiterativas y haberse formulado en informes anteriores, sin que se tomaran las medidas oportunas para atenderlas en su totalidad, se elevan a conocimiento de la jerarquía institucional:

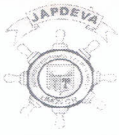
A la Presidencia Ejecutiva:

4.1 Gestionar la consecución de los recursos necesarios, según lo permitan las condiciones económicas de la Institución, con el fin de efectuar la migración completa y definitiva de información del equipo central a bases de datos de Oracle y luego desarrollar, probar e implementar las soluciones informáticas necesarias para ejecutar los procesos de digitación y aplicación de la planilla institucional de salarios mediante el nuevo Sistema de Planillas y de los procesos actuales de la Sección de Personal mediante el nuevo Sistema de Personal, ambos bajo tecnología de bases de datos, todo de acuerdo con el cronograma elaborado para tal fin y considerando el uso racional de los recursos.

4.1.1 En vista de que el Sistema SIRHPJ ya contiene módulos para la ejecución de los procesos arriba indicados, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se proceda a habilitar y ajustar dichos módulos a las necesidades actuales del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas, así como la habilitación del Módulo Centro Médico (Medicina, Psicología, Odontología, Trabajo Social) para la Sección de Bienestar Laboral.

4.2 Una vez implementados los nuevos Sistemas de Personal y Planillas o habilitados y ajustados los módulos del Sistema SIRHPJ a la totalidad de necesidades del Departamento de Recursos Humanos y Secciones de Planillas y Bienestar Laboral, instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que coordine con el Departamento de Informática la capacitación a los funcionarios de las dependencias usuarias en la utilización de dichos sistemas o módulos, elaborando previamente los Manuales de Usuario y del Sistema.

4.3 Instruir a las Comisiones de la Junta de Relaciones Laborales para que cumplan con la investigación y resolución de denuncias con la celeridad necesaria, respetando el debido proceso y los tiempos que establece la Convención Colectiva de Trabajo, así como lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y en el artículo 129 de



AUDITORÍA GENERAL

la Constitución Política, con el objetivo de tener justicia pronta y cumplida y evitar la prescripción de la responsabilidad disciplinaria, en el sentido de que nadie puede alegar ignorancia de la ley y contra su observancia no podrá alegarse desuso, costumbre ni práctica en contrario.

- 4.4 Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que elimine del proceso de digitación de planilla a los funcionarios del Departamento de Informática y responsabilice únicamente a la Sección de Planillas de realizar esta labor, como dueña del proceso. Lo anterior requiere que se revise la segregación de las actividades de control de dicho proceso, que garantice que la digitación transcurra con normalidad y libre de errores u omisiones, y/o posibles fraudes.
- 4.5 Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se elabore, apruebe y comunique mediante oficio o circular a la población institucional un procedimiento para la inclusión, modificación, desactivación y exclusión de usuarios en los sistemas de información (incluyendo cuentas de correo electrónico e internet) y que dicho procedimiento establezca, de acuerdo con lo descrito en el Reglamento para la Utilización de Recursos Informáticos de JAPDEVA, las sanciones que los funcionarios podrían recibir en caso de que permitan a terceras personas el uso de sus claves de acceso.
- 4.6 Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se elabore y apruebe un procedimiento para el respaldo y recuperación de información y sistemas del equipo central y servidores.
- 4.7 Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que establezca un plan de modernización de los sistemas de información institucionales y lo eleve a conocimiento de esa Presidencia, considerando las necesidades actuales y futuras de las dependencias usuarias.
- 4.8 Instruir a la Dirección Administrativa Financiera para que se concluya la adaptación de los formularios "Reporte de Incidencias" y "Solicitud de Nuevos Requerimientos" a las condiciones actuales y luego se envíen mediante oficio o circular a la población institucional, indicando que su uso será obligatorio para solicitar la modificación o mantenimiento de recursos informáticos, así como para solicitar el desarrollo de nuevos programas, módulos o sistemas de información, según lo establecido en el Informe de Auditoría No. AG-AR-008-18.

A la Dirección Administrativa Financiera:

- 4.9 Instruir a la División Financiera Contable para que se actualice la lista de usuarios definidos para utilizar los sistemas del equipo central y, en caso de que no se desarrollen y/o implementen en el corto plazo las nuevas soluciones informáticas para el Departamento de Recursos Humanos y Sección de



AUDITORÍA GENERAL

Planillas, asignar a cada funcionario de esas dependencias su propio usuario en el equipo arriba indicado y establecer las pistas de auditoría que permitan un adecuado y periódico seguimiento a sus accesos en los actuales sistemas de Personal y Planillas.

MSc. Mainor Loría Núñez
Auditor Designado



Lic. Mainor Segura Bejarano
Sub-Auditor General

Lic. Mainor Jiménez León
Auditor General



AUDITORÍA GENERAL

C-3-A '18

ANEXO No. 1: Análisis de riesgos y mapa térmico

A. Posibles Riesgos o eventos	Calificación (Según su impacto para la Auditoría Interna)	Calificación (Según su impacto para la Administración activa)	Nivel de riesgo (B*C)	Ref. P de T
El Sistema Mecanizado de Planillas y el Módulo de Recursos Humanos fueron desarrollados hace 35 años en lenguaje de programación Cobol y operan en el equipo central sin que se les haya realizado mejoras significativas, lo que ocasiona que no satisfagan la totalidad de requerimientos del Departamento de Recursos Humanos y Sección de Planillas	4.7	3.5	Muy alto	E-1-C
A pesar de que los respaldos del Sistema Mecanizado de Planillas y Módulo de Recursos Humanos son generados dos veces por semana, el equipo central es una máquina obsoleta y nadie tiene un equipo de similares características en el país, por lo que dichos respaldos no pueden ser procesados en ningún otro computador, lo que impide la recuperación de los sistemas arriba indicados en otras instalaciones en caso de contingencias informáticas severas	5.0	4.0	Muy alto	E-1-G
No se cuenta con planes de modernización de los sistemas hospedados en el equipo central ni se ha calendarizado el desarrollo de nuevos aplicativos, atendiendo los requerimientos actuales y futuros de Recursos Humanos, Planillas y Bienestar Laboral, lo que ocasiona que se sigan utilizando sistemas desarrollados hace 35 años que no satisfacen en su totalidad las necesidades de dichas dependencias y que impiden discontinuar el uso de dicho equipo, el cual puede colapsar totalmente en cualquier momento	5.0	4.0	Muy alto	E-1-H
El Departamento de Informática no exige a las dependencias usuarias la utilización de los formularios existentes para el reporte de problemas, inconsistencias y atención de nuevos requerimientos, lo que dificulta su control y resolución	4.3	3.5	Alto	E-1-F
Los recursos asignados al proyecto de adquisición e implementación del Sistema Integrado de Recursos Humanos y Planillas de JAPDEVA fueron utilizados en forma poco racional, ya que se pagó en su totalidad y no fue implementado, lo que privó a la Institución de un sistema integrado para realizar en forma eficiente las actividades de Recursos Humanos, Planillas y Bienestar Laboral, sin que la Junta de Relaciones Laborales estableciera en más de 4 años las responsabilidades del caso	5.0	4.5	Muy alto	E-1-D E-1-I

Área de mapa Térmico

Muy alto	4
Alto	1
Medio	0
Bajo	0
Muy bajo	0

