Instituto Nacional de Aprendizaje

Llave del Progreso

AI-ADV-01-2026

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE REGISTRO DE LA PLATAFORMA ANE POR FALLA DE REPLICACIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

La presente advertencia se origina en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2026.

1.2 Objetivo

Advertir sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones a los órganos pasivos que se fiscalizan, con el fin de brindar un servicio preventivo oportuno a la administración activa de la institución.

2. DESARROLLO DE LA ADVERTENCIA

Como parte de los servicios preventivos que debe brindar la Auditoría Interna, y en el marco de cumplimiento de sus obligaciones y competencias establecidas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, 8292, especialmente el inciso d); donde se dispone: ***"d) Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento."***; así como, lo establecido, en igual sentido, por las *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, aprobadas por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-064-2014 del 11 de agosto de dos mil catorce;

se presenta la siguiente información referente a algunos temas que se consideran de relevancia por las implicaciones que tienen en el cumplimiento de objetivos institucionales y las que pudieran derivarse en adelante y que se detallan seguidamente.

Como resultado de las evaluaciones realizadas a la Plataforma informática del Sistema Nacional de Empleo, accesible mediante la URL https://www.ane.cr/, se procede a describir el escenario identificado:

Al intentar realizar el proceso de registro para la creación de una cuenta como persona oferente, el sistema muestra el mensaje: ***"Un error ha ocurrido mientras se registraba tu cuenta. Por favor, inténtalo nuevamente".*** Adicionalmente, no se recibe el correo electrónico de confirmación, el cual contiene el enlace necesario para validar la dirección de correo y completar el proceso de registro. Posteriormente, al intentar nuevamente realizar el registro, el sistema indica el mensaje: ***"El número de identificación ya se encuentra registrado en la ANE"***, sin que la cuenta haya sido activada ni el proceso concluido. Para el detalle del registro y error presentado, ver el **Anexo 1.**

Adicionalmente, en el oficio USU-PSANE-21-2026 con fecha 22 de enero del 2026, se informó que dicha situación obedece a una falla de replicación en uno de los servidores que conforman la infraestructura de la plataforma:

> *"Hacemos de su conocimiento que la plataforma de ane.cr actualmente cuenta con cuatro servidores para su funcionamiento con el fin de nivelar las cargas de registros, acciones y accesos de los usuarios, sin embargo, los analistas de la USIT, han detectado que en uno de los servidores se ha presentado una falla de replicación, lo que hace que la plataforma genere ciertos errores, como lo es el caso de la creación de la cuenta. Esta situación ya tiene conocimiento la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación responsables del contrato y administración de los servidores, dada esta situación se escapa de nuestras competencias, tanto del Proceso de ANE como los analistas encargados de los mantenimientos de la plataforma. La herramienta si está realizando las tareas correspondientes y replicando sus funciones con los otros tres servidores".*

La situación descrita constituye una debilidad en la calidad del servicio, ya que la plataforma permite estados inconsistentes que afectan la disponibilidad, confiabilidad y la integridad de la información, independientemente de que la causa técnica sea atribuible a la infraestructura y no al proceso funcional, lo que genera:

- Registros incompletos.
- Bloqueo de usuarios legítimos (identificación registrada sin cuenta activa).
- Ausencia de correos de confirmación.
- Persiste la identificación como registrada.
- No garantiza la finalización del flujo de registro.
- No permite recuperación ni reversión automática del estado fallido.

En las Normas de Control Interno, capítulo V "Normas sobre Sistemas de Información", sección 5.7 "Calidad de la comunicación", se establece:

> *"5.7 Calidad de la comunicación*
> *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información seda a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.*
>
> *5.7.1 Canales y medios de comunicación*
> *Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.*
>
> *5.7.2 Destinatarios*
> *La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.*
>
> *5.7.3 Oportunidad*
> *La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.*
>
> *5.7.4 Seguridad*
> *Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran".*

Asimismo, en el Manual de Normas Técnicas de Tecnologías de la Información del Instituto Nacional de Aprendizaje, dispone lo siguiente:

> *"2.4.6 Continuidad de los servicios de TI*
> *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 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." //*
>
> *"3.3 Implementación de infraestructura tecnológica*
> *La organización debe adquirir, instalar y actualizar la infraestructura necesaria para soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica y demás criterios establecidos." //*

> *"4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica*
> *La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:*
> *(…) Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas. (…)" //*
>
> *"4.5 Manejo de incidentes*
> *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".*

Adicionalmente, el marco de referencia COBIT 2019, un manual internacional que sirve como guía de mejores prácticas, propone en el dominio Entregar, Dar Servicio y Soporte, específicamente en los objetivos de gestión:

> *"Objetivo de gestión: DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio*
> *Proporcionar una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de los usuarios y la resolución de todos los tipos de incidentes. Restaurar el servicio normal, registrar y completar las solicitudes de usuario; y registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver los incidentes".*
>
> *"Objetivo de gestión: DSS03 — Gestionar los problemas*
> *Identificar y clasificar los problemas y su causa raíz. Ofrecer una solución oportuna para evitar incidentes recurrentes. Ofrecer recomendaciones de mejoras.*

Derivado de lo anterior y en atención a la situación identificada, conforme a la estructura de riesgos institucional (SICOI), se identifica la posible materialización de los siguientes riesgos:

- **R004 Imagen**: afectación de la imagen institucional ante las personas o entidades que reciben servicios de la institución.

- **R024 Capacidad de respuesta**: la capacidad instalada no permite brindar una respuesta en tiempo y forma oportuna a las demandas de personas o entidades.

- **R026 Atención de servicios:** suspensión o disminución de servicios que brinda la unidad y/o la institución.

- **R028 Eficiencia:** acciones inadecuadas, inoportunas o insuficientes que no permitan gestionar, desarrollar y brindar servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente.

- **R031 Satisfacción de la clientela:** solicitudes no atendidas o servicios que no cumplen con requerimientos o necesidades de la clientela interna o externa.

- **R033 Cumplimiento de la normativa jurídica y técnica**: incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución.

- **R040 Acceso a la información:** carencia de controles o excesiva restricción para el acceso a la información.

- **R042 Infraestructura tecnológica:** carencia o subutilización del equipo de hardware y enlaces de comunicación (acceso a internet, sistemas de información, herramientas ofimáticas, correo electrónico, plataformas digitales, entre otros) requeridas para el ingreso, procesamiento, almacenamiento, respaldo y control de la información.

- **R044 Sistemas de información:** carencia de sistemas de información o bien sistemas de información ineficientes, que no faciliten la Gestión de la unidad.

3. RESUMEN DE LO ADVERTIDO

Por lo expuesto anteriormente, se advierte a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC) sobre la necesidad de atender los siguientes aspectos críticos para subsanar la debilidad en el servicio de la plataforma informática del Sistema Nacional de Empleo:

- Implementar controles compensatorios temporales mientras se resuelve la falla de replicación.

- Establecer mensajes claros y preventivos a la persona usuaria cuando el servicio esté degradado.

- Corregir los problemas en el servidor de replicación para que el sistema de registro de cuentas funcione de manera robusta, evitando cualquier inconsistencia que impida la correcta activación de las personas usuarias y asegurando la finalización exitosa del proceso.

- Establecer un monitoreo activo de la consistencia entre los nodos de replicación de la plataforma.

4. OBSERVACIONES

4.1. Responsabilidad del Control Interno

Desde la competencia de esta Auditoría Interna, es deber recordar a la administración, lo establecido en la Ley General de Control Interno, 8292, artículos 39 y 41, los numerales 38, inciso d), y 39 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, 8422, y demás normativa aplicable, en cuanto a que, todos los funcionarios públicos (titulares subordinados) que debiliten con sus acciones el sistema de control interno, u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable, o que incumplan injustificadamente con sus deberes y funciones en materia de control interno; incurrirán en responsabilidad administrativa y civil según corresponda.

4.2. Plazo para informar sobre las acciones a llevadas a cabo

En el ejercicio de las competencias conferidas legalmente a las Auditorías Internas, que van desde la prevención hasta el seguimiento de las decisiones y acciones que la administración deba tomar o ejecutar, se solicita, de manera respetuosa, que, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir de la recepción de esta advertencia, se comunique por escrito a este Órgano de Fiscalización las acciones que se aplicarán en relación con lo indicado.

4.3. Responsables de la advertencia

La advertencia fue realizada por la persona funcionaria de esta Auditoría: Albertina Cruz Casco, y Elba Teresa Sáenz Ávila bajo la supervisión de Didier Chavarría Chaves, Encargado del Proceso de Fiscalización de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Firmado digitalmente
Albertina Cruz Casco
Auditora encargada de la advertencia

Firmado digitalmente
Elba Teresa Sáenz Ávila
Auditora colaboradora de la advertencia

Firmado digitalmente
Didier Chavarría Chaves
Encargado del proceso PFTIC

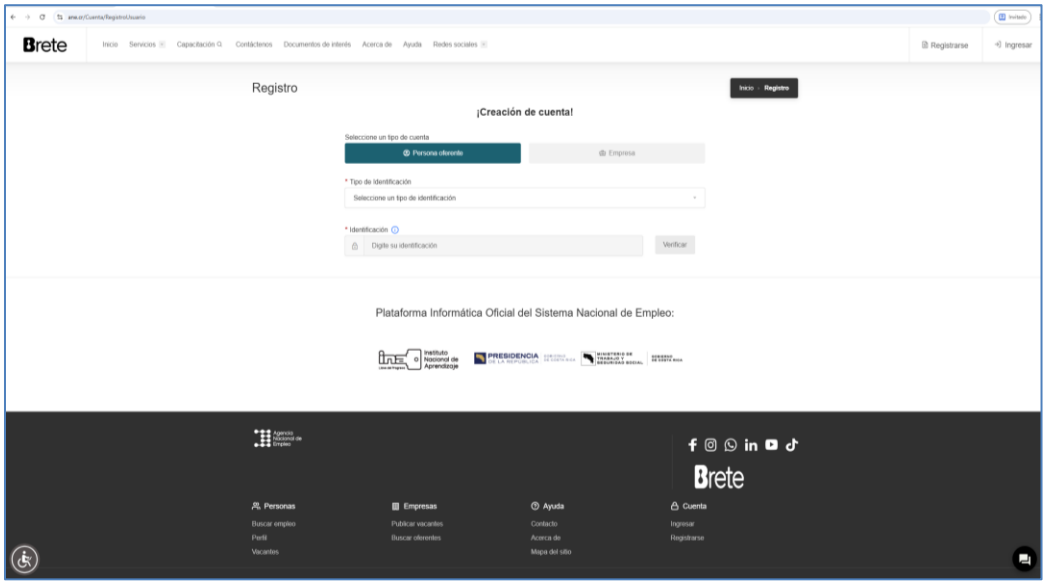
Firmado digitalmente
Alfredo Hasbum Camacho
Auditor General

Anexo 1
Proceso de registro en la Plataforma Informática del Sistema Nacional de Empleo (ANE)

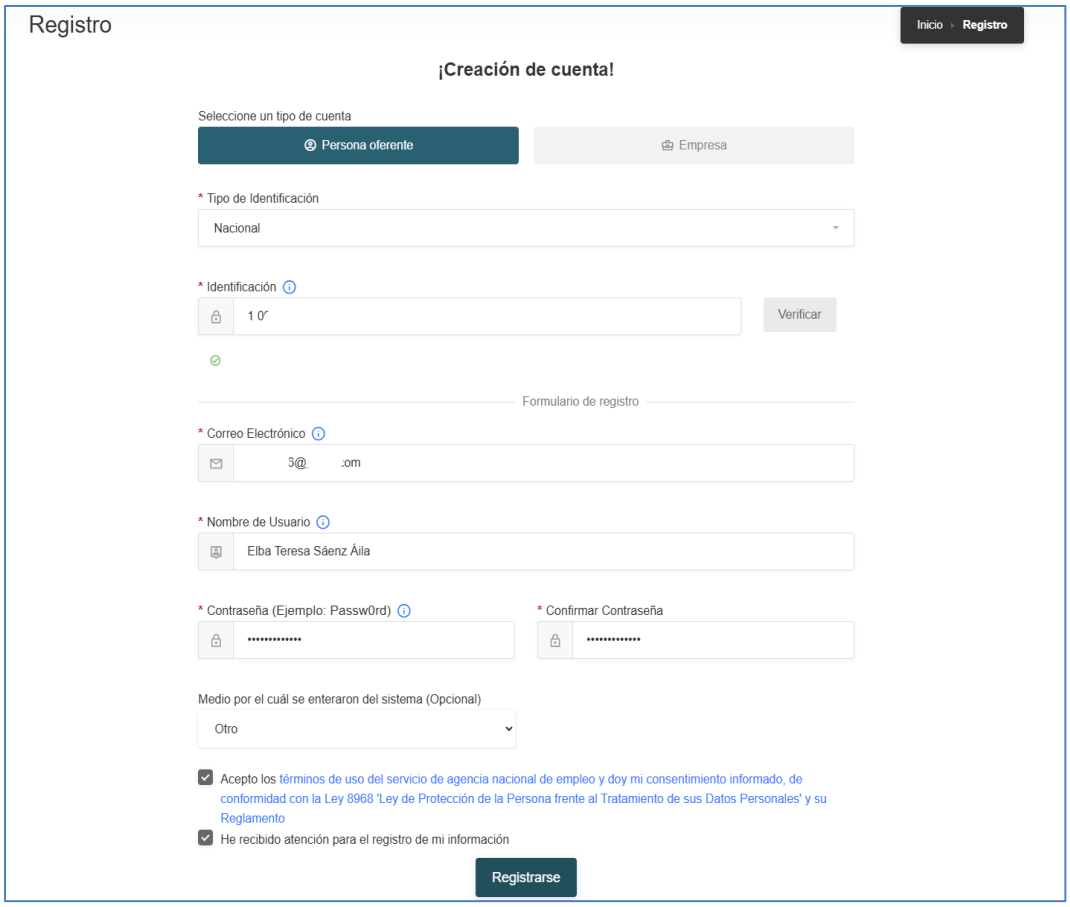
1) Se accede a la página principal de ane.cr y se da clic en Registrarse:



2) Se selecciona el tipo de cuenta Persona Oferente:

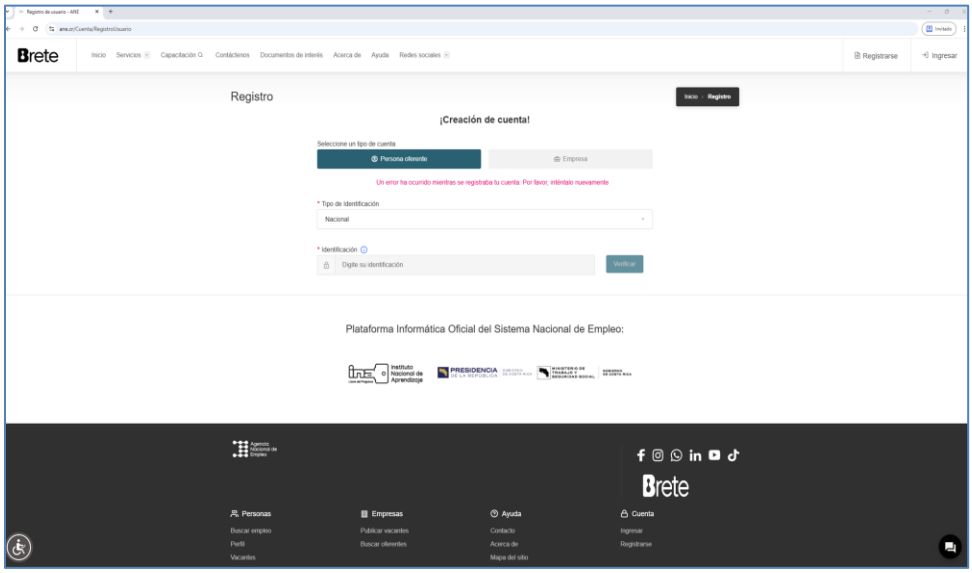


3) Se ingresan los datos solicitados en el formulario de Registro:

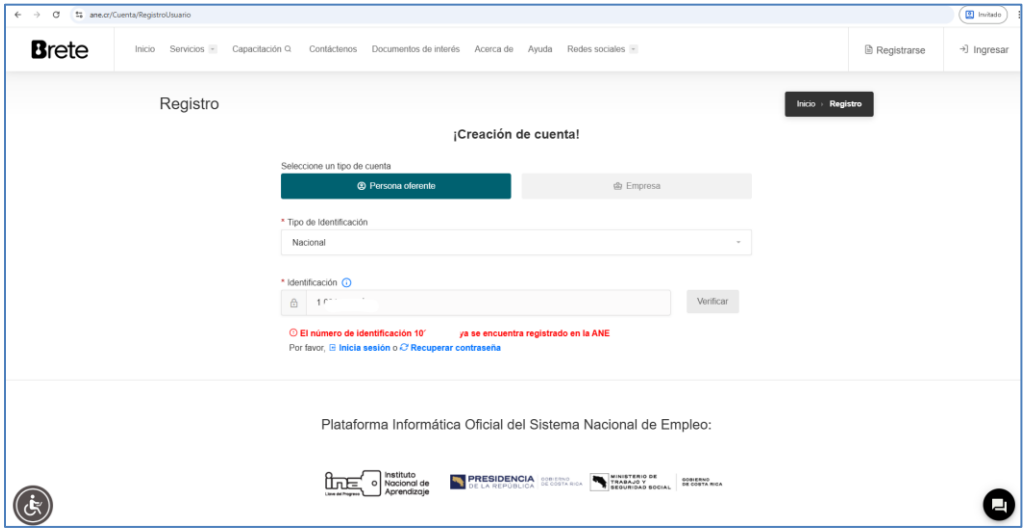


4) Se da clic en el botón Registrarse.

5) Se muestra en pantalla el mensaje: “Un error ha ocurrido mientras se registraba tu cuenta. Por favor inténtalo nuevamente”.



6) Se vuelve a intentar realizar el registro de la cuenta y muestra el mensaje: El número de identificación ya se encuentra registrado en la ANE.



7) Se revisan las bandejas de entrada y spam en la dirección de correo suministrada para el registro y no se recibió el correo de confirmación de cuenta.