

1DDoc.  
374821  
18/05/2015

ORD N° 1.300/ 30 /2015

ANT Oficio 031396 de CGR.

Conchalí, 15 de mayo de 2015.

**DE : CARLOS SOTTOLICHIO URQUIZA**  
**ALCALDE DE CONCHALI**

**A : CAROLINA CARRIÓN DÍAZ.**  
**JEFE DIVISION DE AUDITORIA E INSPECCIÓN.**  
**DIVISIÓN MUNICIPALIDADES.**  
**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**

CONTRALORIA GENERAL  
DE LA REPUBLICA  
OFICINA GENERAL DE PARTES  
REFERENCIA

197105 15 MAY 2015



11320150515197105

Junto con saludarle, y en relación al Preinforme de observaciones N° 296 de 2015 de la Contraloría General de la República, de fecha 22 de abril de 2015, sobre auditoria de macroproceso de tecnologías de información y comunicación efectuada en la Municipalidad de Conchalí, a través del presente Informe se da respuesta a las observaciones formuladas, en el mismo orden y número en que se exponen en el mencionado instrumento.

Se informa en primer lugar que la problemática actual es una situación heredada de gestiones alcaldías anteriores.

Muchas de las observaciones están dirigidas a la inexistencia de Decretos Municipales que señalen los procesos, manuales de procedimiento, en general la documentación de los sistemas tecnológicos de la Municipalidad. Si bien la documentación es parcial y en algunos casos inexistente, no implica que la Municipalidad no posea protocolos relativos a la seguridad de los datos, respaldos, atención a los usuarios, etc.

Es necesario señalar que el funcionamiento de la Unidad Informática ha mejorado bastante desde la situación inicial heredada. Sin duda la unidad requiere modificaciones y mejoras, para lo cual se contemplan una serie de proyectos tendientes a optimizar los servicios tecnológicos, algunos de ellos están en implementación y otros en etapa de formulación.

El preinforme de la Contraloría General de la Republica señalado en Ref. es considerado por esta corporación edilicia como un aporte valioso, que da cuenta de nuestras debilidades, por tal razón se hace necesario planificar una estrategia de solución a todos los inconvenientes en los procesos técnicos y administrativos planteados. Considerando que se

formulan alrededor de 21 observaciones, algunas de ellas de rápida solución y otras de largo plazo, se explicitará los cursos de acción que se tomaran para resolver cada una de ellas.

## **A) EN CUANTO AL RESULTADO DE LA AUDITORÍA EFECTUADA POR CONTRALORÍA.**

### **I. SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

El preinforme en cuestión, indica lo siguiente: *“La Municipalidad cuenta con una dirección de control interno, conforme a lo establecido en los artículos 15 y 29 de la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, encargada, entre otros aspectos, de realizar la auditoría operativa interna del municipio, controlar la ejecución financiera y presupuestaria, y de representar trimestralmente eventuales déficit al concejo y al Alcalde los actos que estime ilegales.*

#### **OBSERVACIONES FORMULADAS:**

##### **1. En la letra a):**

*“En relación a las fiscalizaciones efectuadas por la citada unidad , el Alcalde informó, a través de ORD Nº 1.300/01/2015, DE 6 DE Enero de 2015, que durante el año 2014, el departamento de control interno no practicó revisiones programadas con un enfoque relativo a las tecnologías de información y comunicación.”*

##### **- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Este municipio realizará las gestiones necesarias para realizar las revisiones de control interno con un enfoque relativo a las tecnologías de información y comunicación.

##### **2. En su letra b) y c):**

*“b) En otro orden, se observó que no cuenta con una política que fije directrices sobre la seguridad institucional y no ha designado un encargado de dicha materia, vulnerando lo establecido en los artículos 11 y 12 respectivamente, del artículo primero del aludido decreto Nº 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba la norma Técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos.*

*c) Referente a la dotación actual de personal de la Unidad de Informática Y Telefonía, se advirtió la falta de segregación de funciones, que permita reducir las probabilidades de una modificación involuntaria, concentrándose las labores en los tres funcionarios que la conforman, lo que, además, faculta efectuar una supervisión detallada y oportuna de los procedimientos informáticos, como también, una evaluación de éstos que implique mejorar los procesos municipales, transgrediendo lo dispuesto en el artículo 23, del artículo primero, del citado decreto Nº 83, de 2004.”*

##### **- CORRECCIÓN REALIZADA.**



Para lo observado en las letras b) y c) se informa que será contratado un profesional Ingeniero Informático para apoyar a la Unidad de Informática Municipal (U.I.M. en adelante), cuyo cometido sea establecer directrices que permitan cumplir a cabalidad con lo establecido en los artículos 11 y 12 del decreto N° 83 de 2004. Además de los puntos señalados más adelante.

## **II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA**

### **1.- Estructura Organizacional.**

#### **- OBSERVACIONES:**

*“Por otra parte, se comprobó que el Señor Michael Miranda Sandoval, según consta en el Decreto Alcaldicio N° 1.22, de 5 de Agosto de 2013, fue designado en comisión de servicio a contar del 29 de julio del mismo año, en la Unidad Informática y Telefonía, dependiente de la Administración Municipal, labores que debía cumplir conjuntamente con las funciones que tenía asignada en la Secretaría Comunal de Planificación, en el área de licitaciones; tareas que continuaba desarrollando a la fecha de la presente fiscalización, conforme lo informa el Alcalde en ORD. N° 1300/01/2015; sin que al efecto se estableciera expresamente la duración de dicha medida, lo cual contraviene lo dispuesto en el artículo 73, de la Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, que prevé que la designación en comisión de servicio no podrá ser superior a tres meses, en cada año calendario, tanto en el territorio nacional como en el extranjero (aplica dictamen N° 86.060, de 2014, de ese origen).”*

#### **- CORRECCIÓN REALIZADA.**

La situación del Sr. Michael Miranda S., Ingeniero Electrónico, habitualmente apoya en la solución de los problemas que se suscitan en la U.I.M., toda vez que es el único profesional del área tecnológica funcionario de esta municipalidad. Se instruyó a la Unidad de Personal la contratación de un profesional de apoyo mencionado en [2] de este documento.

### **3.- Respaldo de la información.**

*“a) Se detectó que la entidad comunal no cuenta con procedimientos de rutina de respaldo, que favorezcan la integridad y disponibilidad de los sistemas y bases de datos municipales, tras fallas o desastres, vulnerando lo que consignado en el artículo 37, letra f), del artículo 1° del decreto N° 83 de 2004, en concordancia con la norma NCh-ISO 27002-2009, numera 10 1.1.*

*b) En este contexto, se observó que no consta que se haya explicitado la periodicidad con que se realizarán las copias de seguridad de los computadores personales, programas informáticos y equipos utilizados en el tratamiento o almacenamiento de documentos electrónicos del municipio, exigencia prevista en el artículo 24, letras a) y b), del Decreto N° 83 de 20904.*

*c) del mismo modo, se verificó que no posee un método aprobado de revisión regular de los medios físicos usados, para asegurar su utilidad cuando sean requeridos, lo que no asegurad que se dé cumplimiento a las exigencias expuestas en la letra c) del artículo 24 del referido decreto.*

d) *Tampoco se han realizado pruebas de restauración en caso de un desastre o falla de los soportes, transgrediendo lo que consigna sobre la materia el artículo 37, letra f), del citado decreto N° 83 de 2004, en relación con la norma NCh-ISO 27002-2009 numeral 10.5.1. letra f) punto final.*"

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Para lo indicado en las letras a), b), c) y d) se informa que se contratara un profesional del área, señalado en [2], cuyo cometido será resolver estas observaciones.

**4.- Control de cambios.**

**OBSERVACIONES:**

*"La Municipalidad no contempla instrucciones respecto a controles de cambio, en los sistemas e instalaciones, los cuales, conforme a lo establecido en el artículo 37, letra f) del artículo 1º, del aludido decreto N° 83 de 2004, y concordancia con la norma técnica NCh-ISO 27002-2009, numeral 10.1.2, deberían contener al menos identificación y registro de variaciones significativas, planificación y prueba de los mismos, evaluación de los impactos potenciales de dichas modificaciones, incluyendo su repercusión en la seguridad, instrumento formal de aprobación para los cambios propuestos, comunicación de sus detalles a todas las personas involucradas en éstos, instrucciones de vuelta atrás, conteniendo operaciones y responsabilidades para abortar y recuperar las modificaciones sin éxito y de acontecimiento imprevistos"*

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Documentación, procesos y estudios serán encargados a profesional de apoyo señalado en (2).

**5.- Plan de continuidad del negocio.**

**OBSERVACIONES:**

*"El organismo comunal de Conchalí no ha desarrollado e implementado planes de continuidad del negocio documentados y formales, que garanticen mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el grado y tiempo requeridos, , después de la interrupción o la falla de los procesos institucionales típicos, no ajustándose a lo establecido en el artículo 37, letra i)" del citado decreto N° 83 del 2004 en conformidad con la norma técnica NCh-ISO 27002 DEL 2009, numeral 14. 1.1.3."*

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Documentación, procesos y estudios serán encargados a profesional de apoyo señalado en (2).

**6.- Seguridad física y del ambiente de la plataforma tecnológica.**

**OBSERVACIONES:**



*"a) la entidad fiscalizadora no ha implementado controles de entrada adecuados que aseguren el acceso solo de personal autorizado al lugar, no ajustándose a lo requerido en la citada regulación, particularmente en el acápite 9.1.2.*

*b) ausencia de dispositivos que detecten amenazas de fuegos para minimizar los riesgos de incendio, vulnerando lo estipulado en la letra b), del numeral 9.2.1., de la referida disposición.*

*c) no existen sensores o monitores que hagan posible supervisar las condiciones ambientales de humedad de la sala, lo cual no guarda conformidad con lo dispuesto en el apartado 9.2.1. letra f), de la reseñada normas.*

*d) inexistencia de un extintor señalizado al interior de la sala de servidores, vigente y certificado, en una posición fija de fácil acceso en caso de requerirse su uso, en relación con el pre citado estándar, numeral 9.1.4, letra c).*

*e) se constató la falta de instrucciones referidas a restricciones sobre comer y beber en las proximidades de los equipos computacionales e instalaciones ubicadas en el cuarto de servidores, transgrediendo lo establecido en la regulación señalada, notación 9.2.1. letra e.*

*f) la unidad no cuenta con un sistema de iluminación de emergencia, en caso de que se produzca un corte del suministro eléctrico, incumpliendo lo señalado en el punto 9.2.2., de la referida norma técnica."*

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

letra a): se mejoraron los controles de entrada de la U.I.M., serán documentadas las políticas de acceso.

letras b) y c): actualmente existen dispositivos, sensores y monitores de detección de amenazas de fuego, para la sala de servidores, pero de todas formas se mejoraron y aumentará la cobertura y cantidad de estos.

letra d): actualmente existen extintores en la U.I.M. y dentro de la sala de servidores, pero no están correctamente señalizados, esta situación será corregida a la brevedad.

letra e): se informó a los técnicos de la U.I.M. los peligros asociados con la salud y con los equipos en la cercanía con los alimentos prontos a consumir, además de informar las sanciones asociadas en caso de incumplimiento. Las restricciones serán publicadas en un lugar visible al interior de la U.I.M.

**8.1 GTD TELESAT S.A.**

**OBSERVACIONES:**

*En otro orden de consideraciones, de la revisión efectuada en la página [www.mercado público.cl](http://www.mercado.público.cl). se comprobó que ese municipio no público en el mencionado sistema de información, la resolución fundada y el texto del referido contrato, y cumpliendo con ello lo establecido en el artículo 57, letra d) números 1 y 5, del decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda.*

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Respecto del párrafo quinto relativo a los incumplimientos mencionados, se informa que se han tomado las medidas para que la situación sea corregida a la brevedad.

**8.3 SISTEMAS MODULARES DE COMPUTACION LIMITADA.**

## **OBSERVACIONES.**

*“Por otra parte, acorde lo establecido en el numeral 8.1., de las bases administrativas especiales que regulan la licitación en comento, las sumas a pagar para la etapa de la explotación de la prestación, de debían realizar por mes vencido, previa aprobación de la unidad Técnica ( Administración Municipal) y revisión de la factura correspondiente, contando con un plazo de 10 días para la aceptación o rechazo de la misma, cuestión que en la práctica no aconteció.*

### **- CORRECCIÓN REALIZADA**

Respecto del párrafo quinto relativo al término anticipado del contrato en cuestión, aún está en elaboración el documento jurídico en la que se establecen todas las causales que den cuenta de los incumplimientos de contrato. Un vez resuelto lo señalado anteriormente, será publicada toda la información respectiva.

## **9.-SOBRE REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LOS CONTRATOS.**

“Analizados los compromisos detallados en los puntos anteriores, se detectó en ellos la ausencia de cláusulas que versan sobre los siguientes requisitos de seguridad de la información, contemplados en el artículo 37, letra b) del artículo 1º del citado Decreto N° 83 del 2004, en relación con la norma NCh-ISO 2 7002-2009 numeral 6.2.3., respecto del:

- a) Estructura de informes clara y formatos convenidos.
- b) Proceso claro y específico para la gestión de cambios.
- c) Nivel a alcanzar por el servicio y los niveles inaceptables del mismo.
- d) Definición de criterios verificables de rendimiento, su seguimiento e informe.
- e) Derecho a auditar responsabilidades definidas en el convenio, y a que dichas auditorías sean realizadas por terceras partes.
- f) Los derechos de propiedad intelectual, de copia y protección de cualquier trabajo en colaboración.

### **- CORRECCIÓN REALIZADA**

Documentación, procesos y estudios serán encargados a profesional de apoyo señalado en (1).

## **10.1 DECRETO N° 93, de 2006, DEL MINISTERIO DE SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.**

### **- OBSERVACIONES.**

*“a) La municipalidad no ha identificado y evaluado los riesgos y costos asociados a la recepción de correos masivos no deseados, en conformidad a lo establecido en el artículo 2 letra a) del artículo 1º del referido decreto,*

*b) el municipio no ha desarrollado, documentado, y difundido políticas de uso, almacenamiento, acceso y distribución de los mensajes electrónicos recibidos en su infraestructura de comunicaciones, contraviniendo lo dispuesto en el citado artículo 2º letra b) del artículo 1º antes mencionado.*

*c) no se han impartido instrucciones al personal acerca del uso adecuado del correo, tal como lo dispone el artículo 9 del cuerpo normativo en referencia.”*



**- CORRECCIÓN REALIZADA**

Respecto de lo observado en las letras a), b) y c), la documentación, procesos y estudios serán encargados a profesional de apoyo señalado en (2).

**10.2 DECRETO N° 14, de 2014, DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO.**

**OBSERVACIONES.**

*"a) En cuanto al debido resguardo de los derechos de los titulares de datos personales, consignado en el artículo 1º, numeral 3), letras a) e i), del aludido decreto N° 14 de 2014, se observó que las políticas de privacidad no se encuentran habilitadas y representadas a los usuarios.*

*b) se verificó, que la entidad edilicia no desarrolla tareas para implementar la directrices principales de las normas internacionales sobre accesibilidad para personas discapacitadas, conforme a lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 3), letra c), del anotado decreto n° 14 DE 2014.*

*c) A través del servicio de validación de mercado proporcionado por el Consorcio W3C, se detectaron durante la comprobación del documento HTML5, 35 errores y dos advertencias. Del mismo modo, se realizó la validación de hojas estilo en cascada, encontrándose 164 fallas y 199 advertencias. Cabe precisar que las situaciones manifestada., no se condicen con lo establecido en el artículo primero, numeral 3, letras d) y g) del Decreto N° 14 de 20104, ya citado, en el sentido de asegurar que se siguen los estándares actualizados recomendados por el W3C, y que se mantiene sin error en la página del municipio."*

**- CORRECCIÓN REALIZADA.**

Respecto de lo observado en las letras a), b) y c), la documentación, procesos y estudios serán encargados a profesional de apoyo señalado en (2).

Finalmente se informa que dada la complejidad de los problemas y la doble función del funcionario mencionado en (II) que estaba en Comisión de Servicio, (Licitaciones e Informática) y que posteriormente siguió apoyando a la U.I.M., no ha sido posible al día de hoy corregir la totalidad de los inconvenientes, ya que, este funcionario en primera instancia tuvo que definir un equipo de trabajo idóneo y otras temáticas de planificación. Posteriormente, junto a los dos técnicos que actualmente prestan servicios en la U.I.M., han debido dedicarse a respaldar la información y a la solución de problemas cotidianos de la gestión de los computadores y de los distintos sistemas.

En mérito de la información solicitada por la Contraloría a la que se responde, en el presente Oficio, se ha resuelto, para el año en curso, ampliar el equipo informático y recoger todas las observaciones realizadas por la Contraloría, de manera de mejorar el servicio.

Sin más que informar, saluda atentamente a Ud.

**CARLOS SOTTOLICHIO URQUIZA**  
**ALCALDE DE CONCHALI**

CSU/MMS/AGF.