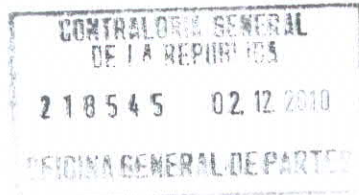


MUNICIPALIDAD
PEÑALOLÉN

Reunión de hermanos
Contraloría Municipal

ORD. ALC. N° 1400/34,1



ANT.: DMSAI N° 876/10
PMET N° 16.067/10
OFICIO N° 65425 (03.11.10)
Contraloría General de la República.
OFICIO N° 67272 (recibido 16/11/2010)
C.G.R.
Ord. Alc. N° 1400/33 (05/11/2010) M.
de Peñalolén



MAT.: Evacua respuesta a preinforme de auditoría.

PEÑALOLEN, 01/12/2010.

DE : ALCALDE MUNICIPALIDAD DE PEÑALOLEN
A : SEÑOR RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA
CONTRALOR GENERAL
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
PRESENTE

1.- Mediante el presente documento, vengo en evacuar respuesta a Preinforme de Observaciones sobre Auditoría de Sistemas Informáticos, en la Municipalidad de Peñalolén, en los términos que paso a exponer.

2.- Respuesta a Preinforme de Observaciones:

2.1.- Estructura organizacional:

a) Gerencia de Comuna Digital se encuentra en nivel jerárquico medio, dependiendo directamente de Administración Municipal, lo que determina la imposibilidad de una acabada y profunda evaluación para la toma de decisiones, que implique mejorar los procesos municipales, debido a la inexistencia de calificación profesional acorde al área por parte de la Jefatura.

Respuesta: La toma de decisiones por parte del Administrador Municipal se basa en informes técnicos de los expertos que se desempeñan en el área Informática, Lo anterior se da en cualquier Unidad en que se requiere un espertiz por ejemplo la Dirección jurídica, en que la autoridad resuelve en base a lo informado por el asesor Jurídico.

En consecuencia, las decisiones son tomadas luego de una acabada y profunda evaluación, informada al Administrador Municipal, quien adopta la decisión en base a tal informe.

b) Creación de Gerencia no formalizada ni incluida en organigrama

Respuesta: El organigrama de la Municipalidad está en proceso de reformulación, tal como se indica en la publicación exigida por la Ley 20.285. El desarrollo de la tecnología ha avanzado ostensiblemente desde el año 1994 a la fecha, lo que nos ha exigido ajustar el quehacer municipal a tal evolución, no obstante la planta municipal se mantiene sin poder introducir modificaciones como es de conocimiento de ese órgano contralor. Por tal razón, resulta complejo adecuar un organigrama que sea coherente con la planta existente, labor que está en proceso.

c) Personal de Gerencia: conformada por 3 profesionales, uno de ellos como Jefe de esa dependencia, no formalizado como tal; incluye personal a honorarios.

Respuesta: El personal de Gerencia de Comuna Digital e Informática incluye profesionales y expertos en el área, no es posible contar con una dotación mayor por razones presupuestarias.

d) Funciones de Gerencia no definidas en Reglamento interno

Respuesta: Se definirán sus funciones a fin de ser incluidas en Reglamento interno. Contraloría interna está catastrando procedimientos internos y se abocará a su actualización durante el año 2011

e) No se han realizado evaluaciones de calificación técnica del personal.

Respuesta: Se considerará esta evaluación el año 2011 en la medida que el presupuesto municipal lo permita.

2.2.- Proyectos vigentes.

a) Sistemas:

- Sistemas on line: se revisó disponibilidad y operatividad a través de Internet. No estarían disponibles: mapas Digitales, blog de turismo; Webmail; Concejo en línea, intranet municipal y plataforma digital.

Respuesta: La falta de disponibilidad de los sistemas indicados pudo haberse debido a una situación puntual, no sabemos exactamente cual por desconocer la fecha de verificación. No obstante, los sistemas indicados están plenamente operativos, según verificó personal de Gerencia de Comuna Digital e Informático, lo que fue corroborado por Contraloría Municipal. Se adjunta certificación.

b) Infraestructura Tecnológica:

- No se cuenta con certificación de instalación eléctrica, sensores de humo ni iluminación de sala de servidores.

La infraestructura tecnológica con la que se cuenta es la que permite la disponibilidad presupuestaria. Se adoptarán medidas al respecto en la medida que el presupuesto municipal 2011 lo permita.

2.3.- Control interno:

- a) Toma de decisiones: se lleva a cabo por personal no capacitado en Informática.

Respuesta: La toma de decisiones por parte del Administrador Municipal se basa en informes técnicos de los expertos que se desempeñan en el área Informática, Lo anterior se da en cualquier Unidad en que se requiere un espertiz por ejemplo la Dirección jurídica, en que la autoridad resuelve en base a lo informado por el asesor Jurídico.

En consecuencia, las decisiones son tomadas luego de una acabada y profunda evaluación, informada al Administrador Municipal, quien adopta la decisión en base a tal informe.

- b) No se manejan matrices de control informático: análisis de acceso físico de instalaciones y lógico de los sistemas.

Respuesta: Se elaborarán matrices y se incluirá esta área en Plan de Auditorías 2011.

- c) No se ha capacitado al personal de Informática

Respuesta: El presupuesto municipal no ha permitido capacitar en materias específicas de su función al personal de Informática; no obstante, este cuenta con los conocimientos y espertiz requerido. Se evaluará la factibilidad de capacitarlos el año 2011 si el presupuesto disponible lo permite.

- d) No se han practicado revisiones programadas y auditorías con enfoque a las TI.: ausencia de informes sobre estado de plataforma de hardware y software revela falta de planificación en área de operación

Respuesta: Se incluirá esta área en Plan de Auditorías 2011

2.4.- Revisión de contratos vigentes asociados a ti:

- a) Se cuestiona contenido de contratos (cláusulas que debieran haberse incorporado a juicio del fiscalizador)

Respuesta: Los contratos están redactados en conformidad a las Bases respectivas o en el caso de contratación directa, de acuerdo a lo analizado por la Dirección Jurídica. Dado que el contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, no es factible introducir las modificaciones indicadas a posteriori, sin el consentimiento de ambas partes. No obstante, se requerirá a la Dirección Jurídica que considere tales cláusulas en futuros procesos de contratación

- b) CAS Chile: error en valor en Decreto.

Respuesta: Se adjunta certificado en que se indica valor correcto del contrato respectivo. El contrato está vencido, por lo que no pudo rectificarse el error; no obstante se intensificará el control interno a fin de evitar incurrir en este tipo de errores a futuro.

- c) En algunos casos la garantía de fiel cumplimiento de contrato se presentó en días posteriores a la firma de contrato.

Respuesta: A fin de evitar este tipo de situaciones, y por exigirlo además el Reglamento de la Ley 19886, se estableció en el Manual de Adquisiciones la obligación y consecuente responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas de velar por la vigencia de las garantías. Asimismo, se instruirá a las Unidades a fin de que se verifique la presentación previa de garantía para efectos de la suscripción de contratos.

- d) Cibergroup: Período no garantizado.

Respuesta: A fin de evitar este tipo de situaciones, y por exigirlo además el Reglamento de la Ley 19886, se estableció en el Manual de Adquisiciones la obligación y consecuente responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas de velar por la vigencia de las garantías. Asimismo, se instruirá a las Unidades a fin de que se verifique la presentación previa de garantía para efectos de la suscripción de contratos.

e) Cristián López: Falta de garantía.

Respuesta: Se adjunta garantía consistente en vale vista de fecha 21/03/2010.

f) ENTEL S.A.: Existiría diferencia entre un Decreto y el respectivo contrato. Garantía tendría monto y vigencia menor a la pactada. Causal de contratación directa no justificada.

Respuesta: No puede subsanarse error por estar vencido el contrato. No obstante se verificó que el precio ascendía a 69,5 UF. Se intensificará el control interno a fin de evitar incurrir en este tipo de errores a futuro. Respecto a la causal de contratación directa, informo a Ud., que existe un procedimiento formal para efectos de contratar directamente en forma excepcional, el que requiere de la dictación de un decreto de excepción visado por la dirección Jurídica. Puede que en el caso en análisis haya existido un error de interpretación, por lo que se informará a la Dirección Jurídica al respecto.

g) GTD Teleductos; Pendiente entrega de Decreto que aprueba contrato.

Respuesta: Se adjunta Decreto Alcaldicio respectivo.

h) Proexi Ltda.: Pendiente entrega de Decreto. Existiría un período intermedio no garantizado. Renovación no cumpliría requisitos legales.

Respuesta: Se adjunta Decreto respectivo. Respecto al período intermedio no garantizado no es factible subsanarlo; no obstante, se instruirá a las Unidades a fin de que se verifique la presentación previa de garantía para efectos de la suscripción de contratos. Respecto a renovación, se requerirá a Jurídico revisar procedencia de poner término a contrato al vencimiento de plazo vigente.

i) Mapas Digitales: garantía no abarca vigencia exigida por contrato.

Respuesta: existió un período intermedio no garantizado. No es factible subsanarlo. No obstante, a fin de evitar este tipo de situaciones, y por exigirlo además el Reglamento de la Ley 19886, se estableció en el Manual de Adquisiciones la obligación y consecuente responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas de velar por la vigencia de las garantías. Asimismo, se instruirá a las Unidades a fin de que se verifique la presentación previa de garantía para efectos de la suscripción o renovación de contratos.

j) Provectis S.A.: Boleta de garantía difiere de monto y plazo pactado.

Respuesta: Se remitió carta certificada a la empresa, requiriendo la presentación de la garantía correspondiente. Se adjunta copia de carta.

k) Tecnología y Servicios S.A.: existió período no garantizado al inicio del contrato.

Respuesta: No es factible subsanarlo. No obstante, a fin de evitar este tipo de situaciones, y por exigirlo además el Reglamento de la Ley 19886, se estableció en el Manual de Adquisiciones la obligación y consecuente responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas de velar por la vigencia de las garantías. Asimismo, se instruirá a las Unidades a fin de que se verifique la presentación previa de garantía para efectos de la suscripción o renovación de contratos.

l) Upgrade Chile S.A.: garantía difiere de lo pactado.

Respuesta: Se remitió carta certificada a la empresa, requiriendo la presentación de la garantía correspondiente. Se adjunta copia de carta.

m) Vigatec S.A.: faltaría entregar Decreto aprobatorio. Garantía difiere de vigencia pactada.

Respuesta: Se adjunta Decreto Alcaldicio respectivo. Se remitió carta certificada a la empresa, requiriendo la presentación de la garantía correspondiente. Se adjunta copia de carta.

Otros alcances:

a) Alto nivel de especificación de Bases de Licitación, reduce ostensiblemente cantidad de oferentes.

Respuesta: se instruirá a la Unidad respectiva a fin de moderar el nivel de especificaciones requerido en futuras licitaciones.

b) Se constató pago extemporáneo a empresas proveedoras.

Respuesta: Puede existir retraso en algunos casos, derivado de temas presupuestarios.

c) Contratos con GTD Teleductos S.A. (2003) y Mapas Digitales S.A. (2001), contemplan renovación automática anterior a vigencia Ley 19886. Jurisprudencia de CGR exige no prolongar indefinidamente contrataciones.

Respuesta: Se instruirá a Unidades a fin de que liciten el servicio respectivo al verificarse el próximo vencimiento de plazo.

d) ENTEL S.A.: causal de contratación directa no estaría acreditada.

Respuesta: Respecto a la causal de contratación directa, informo a Ud., que existe un procedimiento formal para efectos de contratar directamente en forma excepcional, el que requiere de la dictación de un decreto de excepción visado por la dirección Jurídica. Puede que en el caso en análisis haya existido un error de interpretación, por lo que se informará a la Dirección Jurídica al respecto.

e) Contratos posteriores a Ley 19.886: algunos establecen renovaciones sucesivas, lo que contraviene Jurisprudencia de CGR:

Respuesta: Se instruirá a Unidades a fin de que liciten el servicio respectivo al verificarse el próximo vencimiento de plazo.

f) Movistar S.A. y Adexus S.A.: faltaría acreditar contrato

Respuesta: Se adjunta contrato de Empresas Movistar S.A. y Orden de compra (no se suscribió contrato) de Adexus S.A.

g) Algunos egresos no adjuntan factura.

Respuesta: Conforme a lo informado por la Dirección de Administración y Finanzas, esta situación se produjo con el fin de evitar incurrir en mora, al no recibirse las facturas respectivas, por lo que se pagó con vale de la empresa respectiva, en que se especifica N° de factura.

2.5.- Controles generales asociados al entorno ti:

2.5.1.- Controles generales de tecnologías de la información:

a) Controles asociados a TI no cumplen a cabalidad resguardo de la información.

Respuesta: Se revisará esta situación en auditoría planificada para año 2011.

b) No se han realizado auditorías internas o externas.

Respuesta: Se incluirá en el plan anual de auditorías internas 2011 y en el caso de auditorías externas, en la medida que el presupuesto lo permita.

c) No existen procedimientos de encriptación de la información, verificación de respaldos históricos ni resguardo físico de los mismos.

Respuesta: Serán incluidos en los procedimientos de la nueva política informática (meta PMG 2010)

d) No se cuenta con normativa de mantenimiento preventivo en relación a software y hardware.

Respuesta: Serán incluidos en los procedimientos de la nueva política informática (meta PMG 2010)

e) Procedimientos relativos a seguridad informática no han sido formalizados (Decreto)

Respuesta: Serán incluidos en los procedimientos de la nueva política informática (meta PMG 2010) y aprobados por Decreto Alcaldicio

f) Stock mínimo controlado por planilla Excel con riesgo de modificaciones involuntarias.

Respuesta: Se implementará software de gestión para departamento de informática y será incluido en los procedimientos de la nueva política informática (meta PMG 2010)

g) Inventario de equipamiento informático: diferencias en Inventario (no corresponde a falta de equipos sino a individualización, características, etc.)

Respuesta: Se realizará un nuevo inventario durante el periodo de Enero de 2011, y se registrará en el software de administración de equipamiento instalado a fin de mantener un control más acucioso.

2.5.2.- Carencia de licencias:

a) No se cuenta con licenciamiento de plataforma de software de operaciones.

Respuesta: Según la estimación realizada con la empresa Microsoft el licenciamiento correspondiente a esa marca asciende a US\$250,000. Estas licencias serán regularizadas de acuerdo al resultado de negociación que se sostiene actualmente con dicha empresa.

b) Licencia antivirus: sólo parte de equipos la tiene.

Respuesta: Esta situación será subsanada en la medida que el presupuesto municipal lo permita.

c) Existen inconsistencias en datos suministrados en relación con plataforma de software en comparación con detalle de nómina de inventario informático y de licencias proporcionado.

Respuesta: Se realizará un nuevo inventario durante el periodo de Enero de 2011, y se registrará en el software de administración de equipamiento instalado a fin de mantener un control más acucioso.

d) Empresa E-Sign S.A. (firma digital) se adquirió licencia, pero Municipalidad no ha utilizado servicios entregados por empresa prestadora de certificación digital.

Respuesta: El firmador criptográfico HSM adquirido a la empresa Esign es utilizado diariamente para la firma automática de documentos para el proceso de obtención de permisos de circulación en línea.

2.5.3.- Seguridad física: Se encuentran objetos ajenos a la unidad en la sala de servidores.

Respuesta: Se habilita bodega externa (container) para la unidad y posteriormente se realiza ordenamiento y aseo de la sala de servidores para corregir este problema.

a) Existen equipos computacionales embalados, sin embargo las cajas se encuentran abiertas.

Respuesta: Se habilita bodega externa (container) para la unidad y posteriormente se realiza ordenamiento y aseo de la sala de servidores para corregir este problema.

b) Se utilizan alargadores eléctricos en la sala de servidores

Respuesta: Se corregirán las instalaciones eléctricas dentro de las posibilidades del presupuesto, se solicitan cotizaciones a empresas eléctricas.

c) La dependencia no cuenta con aseo programado

Respuesta: Se solicitó realizar aseo programado a la sala de servidores, por parte de la Unidad de servicios internos, una vez por semana.

d) Los racks no cuentan con puerta ni chapa de seguridad

Respuesta: No se cuenta con antecedentes de la existencia de puertas para los racks, de todas maneras será evaluado de acuerdo a las posibilidades presupuestarias.

e) La puerta de la sala de servidores presenta una chapa que se encuentra operativa, sin embargo no se encuentra operativa.

Respuesta: La chapa de la sala de servidores fue modificada para ser utilizada con el sistema de control de ingreso, parte de esta es necesaria, sin embargo el remanente no fue anulado correctamente. Se solicitó reparación a Unidad de Servicios Internos.

f) La iluminación en la sala de servidores es insuficiente

Respuesta: Se solicitó reparación a Unidad de Servicios Internos

g) Ausencia de canaletas tipo Legrand en diversas áreas

Respuesta: Se corregirán las instalaciones en la medida que el presupuesto municipal 2011 lo permita.

h) El cableado no está distribuido ni nombrado de acuerdo a las normas vigentes

Respuesta: Se corregirán las instalaciones en la medida que el presupuesto municipal 2011 lo permita.

i) Algunos servidores no se encuentran etiquetados con nombre y función

Respuesta: Se realizará ordenamiento y etiquetado de todos los servidores físicos para subsanar observación.

- j) Existen unidades de almacenamiento masivo conectadas mediante cable USB a puertos frontales.

Respuesta: La migración a servidores de almacenamiento será priorizada para 2011 dentro de las posibilidades del presupuesto.

- k) La cámara de seguridad no permite obtener una visión completa de las áreas críticas como la sala de servidores y contiguas.

Respuesta: Se realiza solicitud formal a Servicios Internos para la instalación de una cámara frente a la oficina de Comuna Digital

- l) La sala se encuentra cerrada perimetralmente por dos muros sólidos y dos mamparas de termo panel, lo que vulnera la seguridad.

Respuesta: Se considerará corregir esta situación, en la medida que el presupuesto municipal 2011 lo permita.

- m) El sistema de control de acceso posee un lector inalámbrico en la entrada y un botón en la salida, vulnera la seguridad ya que basta con romper una sección del vidrio.

Respuesta: Se solicitará una cotización a la Empresa Bash para la reubicación del pulsador de salida, será implementado de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria 2011.

- n) No se cuenta con sensores de humo

Respuesta: Será incluido como prioritario dentro de los nuevos requerimientos para la sala de servidores en el 2011.

- o) Los extintores de la sala de servidores no poseen una ubicación adecuada.

Respuesta: Se solicitó a la Unidad de Servicios Internos la instalación de soportes para los extintores existentes.

- p) Existencia de una UPS desconectada

Respuesta: La UPS desconectada fue removida de la sala de servidores y se le despachó a bodega.

- q) Existencia de una caja de equipamiento telefónico, la que se encuentra abierta y con las llaves puestas.

Respuesta: Se habilita bodega externa (container) para la unidad y posteriormente se realiza ordenamiento y aseo de la sala de servidores para corregir este problema.

- r) Las instalaciones eléctricas y de comunicaciones no se han certificado.

Respuesta: Se incluirá una certificación de las instalaciones si la disponibilidad del presupuesto 2011 lo permite.

- s) La ubicación de uno de los equipos de aire acondicionado no permite el correcto flujo de aire en la sala, el equipo ANWO Midea, posee un control remoto sin graduación digital, lo que imposibilita programar una temperatura exacta.

Respuesta: La ubicación del equipo de 60.000btu marca ANWO-Midea, modelo MOU-60HR fue recomendada por la empresa contratada para la instalación de acuerdo a las posibilidades de espacio disponible en la sala de servidores. El control remoto del equipo posee graduación digital de la temperatura. Este equipo funciona en conjunto con un equipo de 24.000btu marca Hier.

- t) Los materiales utilizados para la instalación del hidro termómetro no son adecuados.

Respuesta: Se reemplaza la instalación inapropiada por una canaleta tipo Legrand.

- u) En un muro de la sala de servidores se encuentra un cable eléctrico cortado y sellado, no prestando funcionalidad alguna.

Respuesta: Se solicitó a la Unidad de Servicios Internos la inhabilitación del cable existente.

- v) La localización de la señalética en la sala de servidores no es adecuada.

Respuesta: Se genera nueva señalética para instalación.

- w) Se advierte la presencia de repuestos eléctricos en desuso junto con otros artículos no inventariados.

Respuesta: Se habilita bodega externa (container) para la unidad y posteriormente se realiza ordenamiento y aseo de la sala de servidores para corregir este problema.

- x) No se realiza registro de personal en tránsito ni de aquel que presta servicios externos, tampoco de las actividades realizadas al interior de la sala de servidores.

Respuesta: Esta situación será subsanada habilitando el respectivo registro.

2.6.- Procedimientos de respaldo:

Respuesta: Se han incluido los procedimientos de respaldo en las nuevas políticas informáticas (meta PMG 2010).

2.7.- Plan de Recuperación de Desastres:

Respuesta: Será incluido en los procedimientos de la nueva política informática (meta PMG 2010)

2.8.- Ejecución de recorridos de controles generales asociados a ti:

Respuesta: Las recomendaciones y problemas detectados en el informe serán revisados con la empresa CAS Chile para la solución durante el 2011. Algunas de las recomendaciones más relevantes a tratar son:

- Inexistencia de llaves primarias en las tablas de usuario y permisos
- Modulo licencias de conducir, existe la posibilidad de dejar en blanco el número de RUT y acepta rangos de fecha por sobre la data actual
- Las aplicaciones no permiten el cambio de contraseña de ingreso para la cuenta de usuario

2.9.- Controles específicos asociados a aplicaciones de procesos significativos.

2.9.1 Control de acceso lógico

- a. Los sistemas cuentan con claves de 6 caracteres, pero no se respeta.

Respuesta: Se realizará una revisión completa de las contraseñas de usuario para la correcta implementación del protocolo durante el periodo 2011 a fin de incluirlo dentro del plan de estandarización.

- d. Inexistencia de un procedimiento formal de para la creación de usuarios.

Respuesta: El procedimiento de creación de usuarios será incluido en la Política de Soporte, parte de las metas del año 2010. (Meta PMG)

- e. Las claves de acceso no presentan unicidad de criterios para su formación.
Adicionalmente existen cuentas de usuario grupales y genéricas, lo que vulnera la seguridad.

Respuesta: Se realizará una revisión completa de las contraseñas de usuario para la correcta implementación del protocolo durante el periodo 2011 a fin de incluirlo dentro del plan de estandarización.

- f. No existe control de uso de los sistemas fuera de horario.

Respuesta: Se realizará una revisión del protocolo de utilización de los sistemas durante el periodo 2011 a fin de incluirlo dentro del plan de estandarización.

- g. Existen 19 casos con más de dos cuentas de acceso por funcionario, sin mediar autorizaciones escritas.

Respuesta: Se realizará una revisión del protocolo de utilización de los sistemas durante el periodo 2011 a fin de incluirlo dentro del plan de estandarización.

- j. Se encuentran ausentes atributos tales como llaves primarias.

Respuesta: El diseño lógico de las bases de datos de los sistemas utilizados es parte de la propiedad intelectual de la empresa proveedora de tales sistemas. Dado que la Municipalidad es cliente y, por lo tanto la variable de interés para la evaluación del servicio es el nivel de cumplimiento de los objetivos del software tales controles no fueron parte de las bases de licitación utilizadas para la contratación. Estas recomendaciones serán incluidas en el plan de estandarización 2011.

- k. No existe proceso formal de notificación para desvincular a los usuarios de los sistemas.

Respuesta: Este procedimiento será incluido en la nueva política informática, meta 2010.

En general, las recomendaciones de administración de las cuentas de usuario serán revisadas para establecer un protocolo

2.10.- Sobre cumplimiento de Decretos Supremos:

Respuesta: De acuerdo a los comentarios realizados para el cumplimiento de los decretos Supremos N°s 77,81, 83 93, 100, se tomarán como referencia a fin de incluir un plan de estandarización y cumplimiento de normativas en las metas 2011.

3.- En virtud de lo expuesto, solicito tener por evacuado informe relativo observaciones formuladas mediante documento del antecedente.

Saluda atentamente a Ud.


**CLAUDIO ORREGO LARRAIN**
ALCALDE


SM/CM/CJO/cjo.
DISTRIBUCION:

- Destinatario
- Informática
- Secretaría Municipal
- Contraloría Municipal
- Of. de Partes