



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

INFORME FINAL

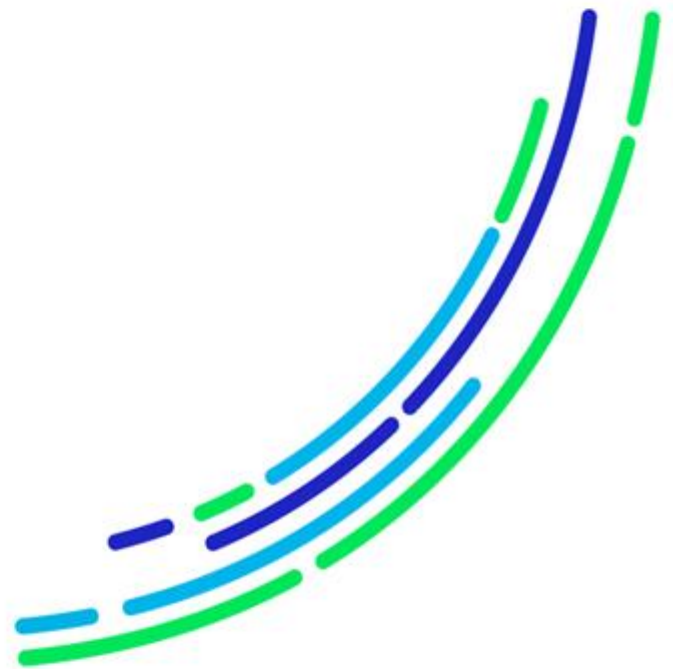
MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS

INFORME N° 748 / 2022

20 DE DICIEMBRE DE 2023



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ÍNDICE

GLOSARIO.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
JUSTIFICACIÓN	4
ANTECEDENTES GENERALES	5
OBJETIVO.....	7
METODOLOGÍA.....	7
UNIVERSO Y MUESTRA.....	7
RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....	8
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	8
II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA	8
1. Encargado de Seguridad.....	8
1.a). Falta de nombramiento de Encargado de Seguridad.	8
2. Política de seguridad.....	9
2.a). Ausencia de política de seguridad de la información.....	9
3. Gestión de riesgos.....	10
3.a). Ausencia de evaluación de riesgos.	10
4. Control de accesos.....	11
4.a). Inexistencia de políticas de control de acceso a los sistemas informáticos municipales.	11
4.b). Inexistencia de políticas de gestión de las contraseñas para el acceso a los sistemas informáticos municipales.....	11
4.c). Inexistencia de normas para el uso de acceso remoto.....	12
4.d). Ausencia de un procedimiento formal para registrar el otorgamiento, revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal.....	13
4.e). Gestión del acceso de usuarios a los sistemas de información municipales.....	14



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

5. Seguridad física y del ambiente.....	15
5.a). Deficiencias observadas en la sala de servidores y comunicaciones....	15
5.b). Ausencia de procedimientos asociados al acceso a la sala de servidores y de comunicaciones.....	17
5.c). Falta de mantenimiento al equipamiento tecnológico.	18
5.d). Falta de elementos de soporte de energía eléctrica en casos de contingencia.	18
5.e). Uso inadecuado de la sala de servidores.	19
6. Gestión de comunicaciones y operaciones.	20
6.a). Ausencia de procedimientos de eliminación de información de dispositivos electrónicos.....	20
6.b). Ausencia de instrucciones sobre el uso del correo y software no autorizado.	20
6.c). Falta de procedimientos de controles de cambios de los sistemas informáticos.....	21
6.d). Ausencia de políticas sobre el uso de software.	22
6.e). Sobre revisión de equipamiento y de software.	23
7. Gestión de incidentes de la seguridad de la información.	25
7.a). Ausencia de plan de contingencia.....	25
8. Integridad y disponibilidad de la información.....	26
8.a). Registro de fallas.	26
CONCLUSIONES.....	26
ANEXO N° 1: Sobre cambio de contraseña en el sistema de gestión municipal ...	31
ANEXO N° 2: Cuentas de usuarios genéricas	32
ANEXO N° 3: Múltiples cuentas para un mismo usuario.....	34
ANEXO N° 4: Uso inadecuado de la sala de servidores	35
ANEXO N° 5: Revisión muestra de inventario tecnológico	36
ANEXO N° 6: Registro de Información en el Sistema de Activo Fijo	39
ANEXO N° 7: Estado de Observaciones de Informe Final N° 748, de 2022.	40



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

GLOSARIO

TÉRMINO	CONCEPTO
Log	Es un reporte que registra todas las actividades y las modificaciones que se realiza en un sistema.
Desktop	Computador personal, diseñado y fabricado para ser instalado en una ubicación fija, como un escritorio o mesa.
All In One	Computador “todo en uno” en el cual toda la circuitería está integrada en la pantalla.
Laptop	Computador personal de tipo portátil que se puede usar en la falda o regazo.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final N° 748, de 2022,

Municipalidad de Puerto Varas.

Objetivo: La fiscalización tuvo por objeto, efectuar una auditoría al Macroproceso de Tecnologías de la Información, con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la Municipalidad de Puerto Varas, a través de la existencia y aplicación de políticas, normas y procedimientos de seguridad informática que permitan verificar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información en sus sistemas informáticos y redes de comunicación, conforme a las Normas Técnicas aplicables a los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, aprobada por el artículo primero del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022.

Preguntas de Auditoría:

- ¿La entidad ha implementado controles para la gestión de la seguridad de la información?

Principales resultados:

- Se verificó que la Municipalidad de Puerto Varas no cuenta con una política de seguridad de la información que cumpla con lo señalado en el artículo 11 del decreto N° 83, de 2004 y lo establecido en el numeral 5.1.1 de la NCh ISO 27.002, de 2009, que señala las definiciones y declaraciones que debe contener el documento con la política de seguridad de la información de la institución.

Por lo cual, esa entidad edilicia, deberá elaborar el documento denominado “política de seguridad de la información”, el cual contenga los puntos señalados en el presente informe que se encuentran en el capítulo 5 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio respectivo o en su defecto sobre su avance a esta Sede Regional, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

- Se constató que la Municipalidad de Puerto Varas no dispone de una política de control de acceso a los sistemas informáticos municipales, situación que contraviene lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso.

Por lo expuesto, esa repartición comunal, deberá remitir a esta Sede Regional, la política de control de acceso a los sistemas informáticos aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o en su defecto, enviar un estado de avance



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

de ello, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

- Se corroboró del análisis del inventario de los equipos computacionales del municipio la falta de respaldo de licencias de software, que vulnera lo establecido en la letra b), del artículo 22, del decreto N° 83, de 2004, sobre el cumplimiento de las licencias de software y la prohibición del uso de software no autorizado, y lo estipulado en los artículos 19 y 20 de la ley N° 17.336, sobre propiedad intelectual, que disponen que nadie podrá utilizar públicamente una obra del dominio privado sin haber obtenido la autorización expresa del titular del derecho de autor, la infracción de lo dispuesto en este artículo hará incurrir al o los responsables en las sanciones civiles y penales correspondientes.

Además, se debe cumplir con los principios de control, eficiencia y eficacia previstos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, lo que implica velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

Por lo cual, ese municipio deberá concretar el compromiso adquirido en esta ocasión, respecto a ir cumpliendo con la cantidad de licencias que demanda el municipio, remitiendo evidencia de lo señalado o un estado de avance de ello, a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

- Se constató en lo relativo a seguridad física de la plataforma de tecnologías de la información deficiencias en la sala de servidores y comunicaciones, ausencia de procedimientos asociados al acceso a la sala de servidores y comunicaciones, falta de mantenimiento al equipamiento tecnológico y falta de elementos de soporte de energía eléctrica en casos de contingencia, situaciones que contravienen lo establecido en los artículos 17 y 37, letra e), del citado decreto N° 83, de 2004, y en el numeral 9, sobre seguridad física y del ambiente, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009 -establecida como norma oficial de la República por la resolución exenta N° 1.535, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción- y publicado en el Diario Oficial el 2 de septiembre de 2009.

Por lo expuesto, esa repartición edilicia, deberá acreditar documentadamente a esta Sede Regional, las medidas correctivas comprometidas en esta oportunidad, o en su defecto, un estado de avance de ello, remitiendo los antecedentes por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

PREG N° 10.071 / 2022
REF. N° 931.837 / 2023

INFORME FINAL N° 748, DE 2022,
SOBRE AUDITORÍA A LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD DE PUERTO VARAS.

Puerto Montt, 20 de diciembre de 2023

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2022, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó una auditoría a los sistemas de información mantenidos en la Municipalidad de Puerto Varas con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la entidad, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022.

JUSTIFICACIÓN

A partir de la ejecución de auditorías de sistemas desarrolladas por esta Contraloría General de la República, se han advertido deficiencias en los sistemas informáticos mantenidos por los servicios públicos que afectan la seguridad y confiabilidad de estos y de la información que generan y resguardan. Asimismo, en los últimos años se han conocido públicamente ataques que han afectado el normal funcionamiento de estos sistemas, por lo que resulta relevante evaluar el nivel de seguridad implementado por las entidades que conforman la Administración del Estado.

Además de lo anterior, a través de la presente auditoría esta Contraloría General busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en el ODS N° 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, específicamente, con la meta N° 16.6, Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

A LA SEÑORA
PAULA MARTÍNEZ ZELAYA
CONTRALORA REGIONAL DE LOS LAGOS
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANTECEDENTES GENERALES

La Municipalidad de Puerto Varas es una corporación de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, según dispone el artículo 1° de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades. Dicha entidad está constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, quien ejerce la dirección, administración superior y la supervigilancia de su funcionamiento, y por el concejo municipal, órgano colegiado de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que señala la precitada ley.

Sobre la materia, cabe recordar que la seguridad de la información utilizada por los órganos de la Administración del Estado en términos de confidencialidad y disponibilidad se debe sujetar a lo establecido en el decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos del Estado sobre la Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, el que en su artículo 1°, establece las características mínimas obligatorias de seguridad y confidencialidad que deben cumplir los documentos electrónicos de los Órganos de la Administración del Estado, y las demás cuya aplicación se recomienda para los mismos fines.

Enseguida, es preciso señalar que a través de la resolución exenta N° 1.535, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, se declaró como norma oficial de la República de Chile, entre otras, la Norma Chilena ISO 27.002, de 2009, sobre Tecnología de la Información - Códigos de prácticas para la gestión de la seguridad de la información, y reemplaza a la Norma Chilena 2.777, de 2003, como complementaria para efectos de lo establecido en el citado decreto N° 83, de 2004.

Respecto de la aplicación de la Norma Chilena ISO 27.002, de 2009, cabe agregar que conforme al dictamen N° 2.643, de 2013, la jurisprudencia de esta Contraloría General ha reconocido el carácter vinculante de las normas oficiales chilenas cuando éstas han sido declaradas mediante decreto supremo publicado en el Diario Oficial, como ocurre en la especie.

Asimismo, se debe tener presente lo establecido en la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y ley N° 17.336, de Propiedad Intelectual.

La Municipalidad de Puerto Varas cuenta con el Departamento de Tecnologías de la Información cuyo encargado, señor Segundo Garcés Leuquén, presta servicios desde el año 2013, y a contar del 1 de marzo de 2021 fue nombrado en calidad de titular, según consta en el decreto alcaldicio N° 1.197, de 2 de marzo de 2021.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento Interno de Estructura y Funciones de la Municipalidad de Puerto Varas, sancionado por el decreto alcaldicio N° 2.768, de 1 de julio de 2022, el Departamento de Tecnologías de la Información depende de la Administración Municipal, correspondiéndole las siguientes funciones:

- a. Administrar y mantener los sistemas informáticos con que cuenta la municipalidad.
- b. Mantener en perfectas condiciones de funcionamiento el sistema informático Municipal, la operatividad de la red y los equipos, así como las bases de datos y programas.
- c. Velar por el buen uso del equipamiento computacional e informático.
- d. Apoyar técnicamente a los usuarios y las diferentes unidades municipales en el uso de los recursos computacionales e informáticos, a objeto de lograr su mejor aprovechamiento en los distintos procesos en los cuales se esté utilizando o se pretenda utilizar.
- e. Atender en forma oportuna las necesidades de las distintas unidades municipales, entregando orientación y guía en cuanto a la incorporación de la informática en los distintos procesos administrativos y la obtención de los mejores resultados por su aplicación.
- f. Disponer del soporte técnico necesario para los sistemas en aplicación.
- g. Custodiar y preservar la utilización de la información y de las inversiones en materia de sistemas.
- h. Elaborar y proponer planes de reposición de equipos y actualización de programas.
- i. Proveer e implementar los sistemas de operación que se definan ya sea con recursos propios o externos.
- j. Velar por el buen funcionamiento de la central telefónica y equipos comunicacionales del Municipio, adoptando medidas tendientes a racionalizar el uso de líneas.
- k. Mantener altos niveles de conectividad de información entre las unidades municipales.
- l. Presta el soporte necesario para la emisión de informes de las aplicaciones de gestión que permitan encausar una adecuada toma de decisiones.
- m. Elaborar y ejecutar un plan de capacitación para el correcto uso de las aplicaciones de software municipales.
- n. Atender toda otra materia que ordene la Administración Municipal.

Cabe mencionar que por medio del oficio N° E305417, de 2023, de esta Contraloría Regional, con carácter confidencial, fue puesto en conocimiento del alcalde de la Municipalidad de Puerto Varas el Preinforme de Observaciones N° 748, de 2022, con la finalidad de que se formularan



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó por medio del oficio N° 313, de la presente anualidad.

OBJETIVO

Efectuar una auditoría al macroproceso de Tecnologías de la Información, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2022, con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la Municipalidad de Puerto Varas, a través de la existencia y aplicación de políticas, normas y procedimientos de seguridad informática que permitan verificar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información en sus sistemas informáticos y redes de comunicación, conforme a las Normas Técnicas aplicables a los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, aprobada por el artículo primero del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

METODOLOGÍA

La revisión se practicó de acuerdo con la Metodología de Auditoría de este Organismo Fiscalizador, contenida en la resolución N° 10, de 2021, que Establece Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos de control dispuestos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad Fiscalizadora, considerando los resultados de evaluaciones de control interno respecto de las materias examinadas, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

Las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, graves debilidades de control interno, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas (MC)/Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo al levantamiento de información efectuado, el municipio mantiene el sistema que se muestra a continuación, efectuándose durante la auditoría validaciones sobre él:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Tabla N° 1: Universo y Muestra

DENOMINACIÓN SISTEMA	TIPO DE DESARROLLO DE SISTEMA
Sistemas para la gestión municipal de CAS Chile S.A.	Arrendado

Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la entidad auditada, mediante correo electrónico de 1 de septiembre de 2022, del encargado del departamento de tecnologías de la información de la Municipalidad de Puerto Varas.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen efectuado se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Como cuestión previa, es útil indicar que el control interno es un proceso integral y dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización, es efectuado por la alta administración y los funcionarios de la entidad, está diseñado para enfrentar los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de la misión y objetivos de la entidad; cumplir con las leyes y regulaciones vigentes; entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades, así como también, para la información y documentación, que también corren el riesgo de ser mal utilizados o destruidos.

En este contexto, cabe precisar que los aspectos revisados durante la fiscalización se exponen en el capítulo siguiente:

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Encargado de Seguridad.

1.a). Falta de nombramiento de Encargado de Seguridad.

Se advirtió que la Municipalidad de Puerto Varas no ha nombrado a un Encargado de Seguridad que actúe como asesor del Jefe de Servicio, en las materias relativas a seguridad de la información, según lo señalado por don Segundo Garcés Leuquén, Encargado del Departamento de Tecnología de Información, a través de acta de fiscalización del día 29 de agosto de 2022.

Lo anterior no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 12 del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que indica, en lo que interesa, que en cada organismo regido por esta norma deberá existir un encargado de seguridad, quien actuará como asesor del jefe de la entidad, respecto de las materias relativas a seguridad de los documentos electrónicos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Además, se vulnera lo establecido en la letra b) del artículo 37, del citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicará la sección 4.1 del capítulo 4 de la norma Nch 2777, la que debe entenderse referida al numeral 6.1 de la norma NCH-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, y que manifiesta, en lo que pertinente, que se debe establecer un marco de gestión para iniciar y controlar la implementación de la seguridad de la información dentro de la organización. Asimismo, añade el numeral 6.1.1, de igual cuerpo normativo, que la dirección debería apoyar activamente la seguridad dentro de la organización a través de una orientación clara, compromiso demostrado, y la asignación explícita de las responsabilidades de seguridad de la información y su reconocimiento.

En su respuesta, la entidad auditada adjunta el decreto alcaldicio N° 3.764, de 14 de septiembre de 2022, que designa a don Segundo Garcés Leuquén, como Encargado de Seguridad de la Información y constituye el Comité de Seguridad de la Información.

Atendidas las acciones correctivas adoptadas por la Municipalidad de Puerto Varas, se subsana la observación.

2. Política de seguridad.

2.a). Ausencia de política de seguridad de la información.

Sobre la materia, y de acuerdo a lo verificado y consultado a don Segundo Garcés Leuquén, Encargado del Departamento de Tecnología de Información, a través de acta de fiscalización del día 29 de agosto de 2022, la entidad comunal no cuenta con una política de seguridad de la información que cumpla con lo señalado en el artículo 11, del decreto N° 83, de 2004, el que señala en su inciso primero que "...deberá establecerse una política que fije las directrices generales que orienten la materia de seguridad dentro de cada institución, que refleje claramente el compromiso, apoyo e interés en el fomento y desarrollo de una cultura de seguridad institucional".

Asimismo, lo anterior, contraviene el principio de formalidad y de escrituración, establecidos en los artículos 3°, 5° y 8° de la ley N° 19.880, que Establece Base de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, que preceptúa que las determinaciones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, entendiéndose por éstos, las decisiones formales en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública (aplica criterio contenido en el dictamen N° 10.524, de 2015, de esta Entidad de Fiscalización).

En su contestación, la Municipalidad de Puerto Varas informa que se establecerá una política de seguridad de la información, durante el segundo semestre del 2023.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Habida consideración que las medidas correctivas informadas son de materialización futura, cuya concreción no consta, corresponde mantener la observación inicialmente planteada.

Al respecto, esa entidad comunal deberá elaborar el documento denominado "política de seguridad de la información", el cual contenga los puntos señalados en el presente informe que se encuentran en el capítulo 5 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que señala las definiciones y declaraciones que debe contener el documento con la política de seguridad de la información de la institución, informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

3. Gestión de riesgos.

3.a). Ausencia de evaluación de riesgos.

Respecto de este punto, se constató que la entidad edilicia no ha efectuado una evaluación de riesgos de seguridad según lo establecido en el numeral 0.4, de la NCh ISO 27.002, de 2009. Lo anterior, de acuerdo con lo informado por el encargado del Departamento de Tecnologías de la Información de esa entidad edilicia, en acta de fiscalización de fecha 29 de agosto de 2022.

Lo indicado precedentemente, además, contraviene lo dispuesto en el capítulo 4, denominado "Evaluación y Tratamiento del Riesgo", de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, la cual señala, en lo pertinente, que dicha evaluación ayudará a orientar y a determinar una adecuada acción gerencial y las prioridades para gestionar los riesgos de seguridad de la información, y la implementación de los controles seleccionados para proteger contra dichos riesgos. También señala que las evaluaciones del riesgo se deberían realizar periódicamente para tratar cambios en los requisitos de la seguridad y en la situación del riesgo, por ejemplo, en los activos, las amenazas, las vulnerabilidades, los impactos, la valoración del riesgo, y cuando ocurran cambios significativos, situación que no aconteció en la especie.

Sobre este apartado, esa repartición comunal señala que dentro del 2023 la Administración Municipal y el Departamento de Tecnologías de la Información elaborará el procedimiento para realizar evaluaciones de riesgo en tiempos a definir. En virtud de que la medida informada aún no se ha concretado, cuya materialización no consta, se mantiene la observación.

Al respecto, esa entidad edilicia deberá implementar la evaluación de riesgo a las tecnologías de la información comprometida en su contestación, remitiendo los resultados de ello o un estado de avance, a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

4. Control de accesos.

4.a). Inexistencia de políticas de control de acceso a los sistemas informáticos municipales.

Sobre el particular, se advirtió que la Municipalidad de Puerto Varas no ha elaborado una política de control de acceso a los sistemas informáticos municipales, según lo indicado en correo electrónico de 5 de septiembre de 2022, del encargado del departamento de tecnologías de la información de la señalada entidad edilicia.

Lo anterior, contraviene lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala que, se debería establecer, documentar y revisar una política de control de ingreso, basada en requisitos del negocio y seguridad para el acceso; debería existir un procedimiento formal de registro y cancelación de registro para otorgar y revocar los referidos accesos a todos los servicios y sistemas de información; se debería restringir y controlar la asignación y uso de privilegios; la asignación de contraseñas se debería controlar a través de un proceso formal de gestión y revisar los derechos de dichos accesos de los usuarios a intervalos regulares utilizando un proceso formal.

En su respuesta, la entidad auditada informa que se crearán las políticas respectivas durante el segundo semestre del año 2023.

Considerando que las medidas correctivas comprometidas por la entidad edilicia corresponden a una acción de materialización futura, se mantiene la observación.

Por lo expuesto, ese municipio, deberá remitir a esta Sede Regional, la política de control de acceso a los sistemas informáticos aprobada mediante el correspondiente acto administrativo; o en su defecto, su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

4.b). Inexistencia de políticas de gestión de las contraseñas para el acceso a los sistemas informáticos municipales.

Sobre el particular, se advirtió que la Municipalidad de Puerto Varas no ha elaborado una política de gestión de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

contraseñas de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales, según lo indicado en acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022.

Además, se comprobó que la estructura de la contraseña de acceso a los sistemas de Cas Chile es de máximo 6 caracteres, permitiendo contraseñas de un largo menor y con caracteres idénticos sucesivos, ya sean todos numéricos o alfabéticos.

Lo expuesto, no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya anotado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el punto 11.2.3, denominado “gestión de contraseñas del usuario”, que la asignación de contraseñas se debería controlar a través de un proceso formal de gestión. Añadiendo el numeral 11.3.1, denominado “uso de contraseña”, que se debería exigir a los usuarios el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad en la selección y el uso de contraseñas, que implica contraseñas de calidad que cumplan con una estructura determinada, como por ejemplo un largo mínimo, uso de números y letras, caracteres especiales, restricción en la reutilización, establecer períodos de vigencia, entre otros.

Respecto de este punto, la Municipalidad de Puerto Varas informa que se elaborarán las políticas, procedimientos y manuales respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

Atendido que las medidas correctivas comprometidas por la entidad edilicia corresponden a una acción de materialización futura, se mantiene lo objetado.

Por lo expuesto, ese municipio, deberá remitir a este Organismo de Control, la política de gestión de contraseñas de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

4.c). Inexistencia de normas para el uso de acceso remoto.

Se constató que la entidad no cuenta con procedimientos formalizados de acceso remoto al sistema de gestión municipal; sin perjuicio de que existen medios de conexión remota, de acuerdo con lo ratificado mediante acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022.

La situación expuesta no se ajusta con lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya referido decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el punto 11.7.2, sobre trabajo remoto, que se debería desarrollar e implementar una política y procedimientos para las actividades de trabajo remoto.

En su respuesta, la entidad auditada informa que se elaborarán las políticas respectivas durante el segundo semestre del año 2023.

Considerando que las medidas correctivas comprometidas por la entidad edilicia corresponden a una acción de materialización futura, se mantiene la observación inicialmente planteada.

Por lo tanto, ese municipio, deberá remitir a esta Entidad de Control, la política de acceso remoto comprometida aprobada mediante el correspondiente acto administrativo; o en su defecto, su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

4.d). Ausencia de un procedimiento formal para registrar el otorgamiento, revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal.

En relación con la gestión de accesos a los sistemas informáticos, se advirtió que no existe un procedimiento formal para registrar el otorgamiento o revocación de los permisos de acceso a los sistemas de información, ni para los cambios de derechos de acceso o bloqueo de cuentas de usuario por cambio de función o por desvinculación de la organización.

Lo anterior, fue corroborado por el encargado del Departamento de Tecnologías de la Información, mediante correo electrónico del día 7 de septiembre de 2022, situación que no se aviene a lo establecido en el artículo 28, del decreto N° 83, de 2004, ya citado, que indica que la asignación de los identificadores se deberá controlar mediante un proceso formal de gestión.

Además, contraviene lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del mencionado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el numeral 11.2. denominado “gestión del acceso de usuarios”, que deberían existir procedimientos formales para controlar la asignación de derechos de acceso a los sistemas de información y a los servicios. Estos procedimientos deberían cubrir todas las etapas del ciclo de vida del acceso del usuario, desde el registro inicial de nuevos usuarios hasta la cancelación final del registro de usuarios que no requieren más acceso a los sistemas de información y a los servicios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Respecto de lo observado, el municipio responde que elaborará los procedimientos respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

Atendido que lo comprometido por ese municipio corresponde una acción de materialización futura se mantiene el hecho reprochado, debiendo esa entidad edilicia, elaborar y formalizar el procedimiento para registrar el otorgamiento, revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal, remitiendo el respectivo decreto alcaldicio o en su defecto informando sobre su estado de avance a esta Entidad de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

4.e). Gestión del acceso de usuarios a los sistemas de información municipales.

Al respecto, se comprobaron las siguientes situaciones:

- Los sistemas informáticos que utiliza la municipalidad no cuentan con una funcionalidad que permita a los usuarios realizar el cambio de su contraseña. En ese sentido, lo que existe es un mantenedor de usuarios, cuyo acceso lo tiene el perfil de administrador, donde se encuentra la administración de usuarios y el cambio de claves, como se muestra en el Anexo N° 1.

En efecto, para realizar el cambio de las claves de acceso de los distintos sistemas de información, deben ser solicitados mediante correo electrónico al Departamento de Tecnologías de Información, por ende, los funcionarios de dicho departamento tienen conocimiento de las claves de los usuarios del sistema de gestión municipal de esa entidad edilicia.

Lo anterior afecta el cumplimiento de lo establecido en el artículo 28, letra f) del decreto N° 83, de 2004, donde se establece que se debe realizar el cambio de la contraseña cuando haya indicios de un posible compromiso de esta o del sistema. Además, el mencionado artículo señala que los sistemas informáticos deberán configurarse de manera que los usuarios se vean compelidos a cumplir con las obligaciones detalladas en cada una de las letras del citado artículo.

Así también, no se aviene con lo señalado en el artículo 29 de la misma normativa, donde se expone que se deberá entregar a los usuarios identificadores temporales de una manera segura. Específicamente, se deberá evitar el uso de terceras partes o mensajes de correo electrónico no protegido para comunicar el identificador.

- Del listado de usuarios proporcionado por la entidad edilicia durante la presente fiscalización, se encontraron cuentas de usuarios genéricas o grupales tales como SUPERX, ADMLIC, PER001, ADMPER,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

SS, ACCESS, TRANSI, ADQUI, SALUD, entre otras, que se detallan en el Anexo N° 2. Además, cabe agregar que se encuentran cuentas como ALFONS, ADRI, ANTONI, entre otras, que corresponden a parte del primer nombre del funcionario, sin la debida identificación.

- Además, se detectó que existen múltiples cuentas para un mismo funcionario, como por el ejemplo el caso del señor Roberto Carlos Loyola Jelbes, que consta de los usuarios ROBERT, RENTAS, REMMUN, RLOYOL, entre otros casos, que se indican en Anexo N° 3.

Lo anterior contraviene lo dispuesto en el punto 11.2.1, denominado “Registro de usuarios”, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, la cual indica, en la letra a), que se debe utilizar una identificación única de usuario (IDs) para permitir que los usuarios queden vinculados y sean responsables de sus acciones; el uso del identificador de grupo se debería permitir solamente cuando sea necesario por razones de negocio u operativas, y deberían ser aprobadas y documentadas.

En su contestación, la Municipalidad de Puerto Varas informa que requirió a la contraparte técnica de CAS Chile SA, empresa que provee los sistemas de gestión municipal, la habilitación del sistema para que los usuarios puedan cambiar las contraseñas y gestionar sus cuentas; la posibilidad de eliminar usuarios de los sistemas de gestión, sin perder los registros de las transacciones realizadas por éstos y la posibilidad de crear usuarios con un sistema de privilegios diferenciados según los distintos sistemas de gestión, a fin de evitar la multiplicidad de un mismo usuario.

Considerando que lo observado se encuentra en espera de la respuesta por parte de la empresa proveedora de los sistemas de gestión municipal, se mantiene la observación inicialmente planteada.

Al respecto, ese municipio, deberá informar a esta Sede Regional, evidencia de la correcta gestión de acceso de usuarios a los sistemas municipales o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

5. Seguridad física y del ambiente.

5.a). Deficiencias observadas en la sala de servidores y comunicaciones.

De las validaciones realizadas a la sala de servidores y comunicaciones de la Municipalidad de Puerto Varas, el día 29 de agosto de 2022, se advirtieron las siguientes situaciones:

- El acceso a la sala de servidores no cuenta con puerta cortafuego y la existente tampoco tiene alarma, lo que incumple lo previsto en el literal e) del numeral 9.1.1, relativo al perímetro de seguridad física, y las letras a) y b) del punto 9.2.1, sobre ubicación y protección del equipamiento de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009 -establecida como norma oficial de la República por la resolución exenta N° 1.535, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción- y publicado en el Diario Oficial el 2 de septiembre de 2009.

- Se observó la inexistencia de monitores de temperatura, humedad y sensores en la sala de servidores, situaciones que vulneran lo establecido en la letra f) del numeral 9.2.1. de la NCh ISO 27.002, de 2009, que señala que las condiciones ambientales, tales como temperatura y humedad, se deberían supervisar para verificar que las mismas no afectan negativamente el funcionamiento de las instalaciones de procesamiento de información.

- No se cuenta con periodos de mantención ni un plan de contingencia en caso de falla del equipo de aire acondicionado de la sala de comunicaciones y servidores, vulnerando lo indicado en el punto 9.2.2, relativo a elementos de soporte, de la citada NCh-ISO 27.002, que indica, en lo que interesa, que los elementos de soporte se deben examinar en forma regular y probar adecuadamente de manera de asegurar su funcionamiento apropiado y reducir cualquier riesgo de mal funcionamiento o falla.

- Falta de instrucciones y/o señaléticas sobre la prohibición de tomar fotografías, grabar video o audio, fumar, consumir alimentos y bebidas, lo que vulnera la letra d), del numeral 9.1.5, relativo al trabajo en áreas seguras y letra e), del numeral 9.2.1, sobre la ubicación y protección del equipamiento, de la antedicha NCh-ISO N° 27.002, de 2009. Además, se incumple el artículo 18, letra a), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia.

- La señalada sala cuenta con ventanas sin protección externa, lo que incumple lo consignado en la letra b) del numeral 9.1.1, sobre perímetro de seguridad física, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009.

- En cuanto al suministro de energía se constató que la instalación eléctrica de la sala de servidores no se encuentra en un tablero de distribución independiente, por lo que no cuenta con interruptores generales cercanos a los accesos de la sala ni debidamente rotulados, lo que incumple lo señalado en el punto 9.2.2, elementos de soporte, que indica, en lo que interesa, que los interruptores de emergencia se deberían situar cerca de las salidas de emergencia en las salas donde se encuentra el equipamiento a fin de facilitar un corte rápido de la energía en caso de producirse una situación crítica y el numeral 9.2.3, seguridad en el cableado, agrega que se debería proteger contra interceptación o daños el cableado de energía y de telecomunicaciones que transporta datos o brinda soporte a servicios de información, de la citada norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Lo objetado en los párrafos precedentes, contraviene, además, los principios de control y eficacia contemplados en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, en cuanto a que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

A su vez, no se aviene a lo consignado en el numeral 38 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno, instrumentos emanados de esta Entidad Fiscalizadora, según los cuales los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y arbitrar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia.

En su respuesta, la Municipalidad de Puerto Varas informa las gestiones a realizar sobre lo observado, que incluye cotizar puerta cortafuego, sensores de temperatura, humedad, realizar protección a las ventanas de la sala de servidores, instalación de tablero eléctrico independiente y adjunta evidencia fotográfica respecto de la colocación de señaléticas.

Considerando que lo observado se ha subsanado parcialmente, se mantiene la observación.

Al respecto, ese municipio, deberá informar a esta Sede Regional, evidencia de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

5.b). Ausencia de procedimientos asociados al acceso a la sala de servidores y de comunicaciones.

En cuanto al acceso físico, se advirtió que la entidad auditada no ha desarrollado procedimientos para autorizar y registrar los ingresos y salidas a la sala de servidores y comunicaciones, cuyos hallazgos fueron consignados en acta de fiscalización respectiva, realizada el día 29 de agosto de 2022, junto con el encargado del Departamento de Tecnologías de la Información, don Segundo Garcés Leuquén.

La situación descrita contraviene lo dispuesto en la letra e), del artículo 37, del decreto N° 83, de 2004, el cual dispone que se aplicará la sección 7.1 y 7.2 del capítulo 7 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse aludida a los puntos 9.1 y 9.2 de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que en lo principal, señalan que se deben evitar los accesos físicos no autorizados, y que se debe prevenir pérdidas, daños, hurtos o comprometer los activos así como la interrupción de las actividades de la organización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Respecto de lo observado, el municipio responde que elaborará los procedimientos respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

En atención a que lo expuesto, es de implementación futura, se mantiene la observación, debiendo esa entidad edilicia, elaborar y formalizar el procedimiento para registrar el otorgamiento, revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal, remitiendo el respectivo decreto alcaldicio o en su defecto informando sobre su estado de avance a esta Entidad de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

5.c). Falta de mantenimiento al equipamiento tecnológico.

Sobre la materia, mediante acta de fiscalización del día 29 de agosto de 2022, se constató que la entidad auditada no cuenta con un programa de mantención preventiva a los equipos informáticos ni posee bitácoras de fallas detectadas en los equipos, transgrediendo lo dispuesto en la letra c) del punto 9.2.4, sobre mantenimiento del equipamiento, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que señala que se deberían mantener registros de todas las fallas, así como de todo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento para asegurar su continua disponibilidad e integridad.

Sobre este apartado, esa entidad edilicia indica que elaborará un programa de mantenimiento de equipamiento en el tiempo, que serán registradas en una planilla de cálculo para llevar un control de todos los mantenimientos del equipamiento municipal.

Por tratarse de medidas de resolución futura, se mantiene la observación, debiendo esa repartición comunal remitir a esta Sede Regional, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, los citados procedimientos remitiendo el decreto alcaldicio que lo sancione o en su defecto el estado de avance de éstos, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

5.d). Falta de elementos de soporte de energía eléctrica en casos de contingencia.

Al respecto, se constató que la Municipalidad de Puerto Varas no cuenta con un sistema de iluminación de emergencia en la sala de servidores y comunicaciones, ni energía auxiliar en el edificio, en caso de posibles fallas en el suministro de energía u otras interrupciones causadas por fallas en elementos de soporte, situaciones verificadas a través de acta de fiscalización de fecha 29 de agosto de 2022, en compañía del encargado del Departamento de Tecnologías de la Información, don Segundo Garcés Leuquén.

Lo anteriormente expuesto, vulnera lo establecido en el artículo 37, letra e), del decreto N° 83, de 2004, el cual establece



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

que se aplicará la sección 7.2.2, del capítulo 7 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al punto 9.2.2 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, que menciona medidas a adoptar ante posibles fallas en el suministro de energía y otras interrupciones causadas por fallas en los elementos de soporte.

En su contestación, el municipio indica que la Administración Municipal y la Secretaría Comunal de Planificación están gestionando los trabajos y/o proyectos pertinentes para dotar a la sala de servidores de un sistema de energía auxiliar ante posibles fallas del suministro de energía.

Por tratarse de medidas de resolución futura, cuya concreción no consta se mantiene la observación, debiendo esa repartición comunal informar a esta Sede Regional, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el estado de avance respecto de lo comprometido, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

5.e). Uso inadecuado de la sala de servidores.

En relación a este apartado, en la sala de servidores se encuentran cajas que debiesen ser custodiadas en otro espacio físico, dado que la mencionada dependencia, por seguridad de la información y los equipos, no debiera tenerlas, situación verificada en inspección física, que consta en los registros fotográficos del día 29 de agosto de 2022, cuyo respaldo se presenta en el anexo N° 4.

La situación descrita contraviene lo establecido en el artículo 17 del decreto N° 83, de 2004, que indica que los equipos deben protegerse físicamente de las amenazas de riesgos del ambiente externo, pérdida o daño.

Asimismo, lo anotado vulnera lo señalado en la letra h) del numeral 7.1.3, denominado "Oficinas, salas e instalaciones seguras", de la norma técnica NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al literal a) del punto 9.1.4, denominado "Protección contra amenazas externas y del ambiente", de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, que dispone, en lo pertinente, que "los materiales peligrosos o combustibles..." como muebles y cajas, "se deberían almacenar a una distancia prudente de un área segura y que los suministros a granel tales como los materiales de oficina no se deberían almacenar dentro de un área segura...".

Respecto de lo observado, esa municipalidad adjunta evidencia fotográfica que da cuenta del retiro de cajas y de elementos inadecuados que se encontraban en la sala de servidores, razón por la cual se subsana la observación inicialmente formulada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

6. Gestión de comunicaciones y operaciones.

6.a). Ausencia de procedimientos de eliminación de información de dispositivos electrónicos.

Se verificó que la entidad edilicia no cuenta con procedimientos formales establecidos relacionados con los procesos de destrucción de información de los equipos en desuso, contraviniendo lo estipulado en el numeral 9.2.6 de la NCh ISO 27.002, de 2009, situación que fue confirmada por medio de acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022.

En efecto, tal normativa expone que todo equipamiento que contenga medios de almacenamiento se debería revisar para asegurar que todos los datos sensibles y software licenciado se hayan removido o se hayan sobrescrito con seguridad antes de su disposición, procedimiento con el cual no cuenta esa entidad.

Además, no se condice con lo señalado en el numeral 10.7.2 de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que establece que se deberían eliminar los medios de forma segura y sin peligro cuando no se necesiten más, usando procedimientos formales.

La Municipalidad de Puerto Varas responde que elaborará los procedimientos respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

Atendido que las medidas correctivas informadas y comprometidas por ese municipio, corresponden a acciones de resolución futura, se mantiene la observación, debiendo la entidad edilicia, remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el citado procedimiento con el decreto alcaldicio que los sancione o en su defecto el estado de avance de éstos, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

6.b). Ausencia de instrucciones sobre el uso del correo y software no autorizado.

Según consta en acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022, no se ha establecido una política escrita o instrucciones en relación con el riesgo asociado al uso del correo electrónico e instalación de software no autorizado para prevenir códigos maliciosos.

La situación expuesta vulnera lo establecido en las letras a y b) del artículo 20 y letra c) del artículo 22, del aludido decreto N° 83, de 2004, que señalan en lo que interesa, que el jefe de servicio deberá impartir instrucciones para la seguridad de los documentos electrónicos y los sistemas informáticos, con énfasis en la prohibición de instalación de software no autorizado, uso de la red interna, uso de internet, uso del correo electrónico, acceso a recursos compartidos, servicios de mensajería y otros; y explicitarse y difundirse buenas



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

prácticas para protegerse de los riesgos asociados a la obtención de archivos y software a través de las redes de comunicaciones, o por otros medios, indicando qué medidas de protección se deberán aplicar.

Del mismo modo, no se condice con lo señalado en las letras a) y e) del punto 10.4.1, sobre controles contra código malicioso, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que señalan que se debería establecer una política formal para la prohibición del uso de software no autorizado; definir procedimientos y responsabilidades de gestión para la protección de los sistemas contra código malicioso, la capacitación para su uso, la información de los ataques de los virus y la recuperación de éstos.

En su contestación, la entidad comunal señala que, a través del Encargado de Seguridad de la Información, elaborará políticas informáticas y procedimientos, en las cuales se ha de impartir instrucciones para la seguridad de los documentos electrónicos, además de dar énfasis en la prohibición de instalación de software que no se encuentre autorizado y en el buen uso de la red interna, correo electrónico e internet.

Atendido lo expuesto, y considerando que las medidas correctivas son de materialización futura, cuya concreción se proyecta en el segundo semestre de 2023, corresponde mantener la observación, debiendo ese municipio, remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el estado de avance de las citadas políticas informáticas, dentro del plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

6.c). Falta de procedimientos de controles de cambios de los sistemas informáticos.

Se corroboró que, la Municipalidad de Puerto Varas no tiene estipulado un proceso formal y documentado respecto del control de cambios aplicables a sus sistemas informáticos, en el cual se establezcan procedimientos relativos a los usuarios autorizados para solicitar un cambio, identificación del software, información, entidades de bases de datos y hardware que requerirán de corrección, minimización de la interrupción del negocio producto del cambio, nivel de impacto sobre otras funcionalidades y divulgación de los cambios relevantes a los usuarios finales, de acuerdo con lo señalado en acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022.

Tampoco existe un procedimiento establecido que asegure que la documentación del sistema se actualice cuando se complete un cambio.

Además, se deberían establecer las responsabilidades y los procedimientos formales de gestión para asegurar el control satisfactorio de todos los cambios al equipamiento, software o procedimientos. Cuando se realizan los cambios, se debería conservar un registro de auditoría conteniendo toda la información pertinente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Lo anterior, vulnera lo establecido en el artículo 37, letra f), del decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicará el capítulo 8 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 10 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, que menciona en el punto 10.1.2, sobre gestión de cambios, que se deberían controlar los cambios en los sistemas e instalaciones de procesamiento de información. En particular se debería considerar: a) identificación y registro de cambios significativos; b) planificación y pruebas de los cambios; c) evaluación de los impactos potenciales de tales cambios, incluyendo los impactos en la seguridad; d) procedimiento formal de aprobación para los cambios propuestos; e) comunicación de los detalles del cambio a todas las personas involucradas en los mismos; f) procedimientos de vuelta atrás (fallback), incluyendo procedimientos y responsabilidades para abortar y recuperar los cambios sin éxito y de acontecimientos imprevistos.

En su respuesta, la entidad auditada informa que se elaborarán los procedimientos respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

Considerando que las medidas correctivas comprometidas por la entidad edilicia corresponden a una acción de materialización futura, se mantiene la observación inicialmente planteada.

Por lo tanto, ese municipio, deberá informar a esta Sede Regional, los señalados procedimientos o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

6.d). Ausencia de políticas sobre el uso de software.

Se verificó que, esa entidad edilicia no cuenta con una política sobre el uso de software, de acuerdo con lo confirmado con el encargado del Departamento de Tecnología de la Información de la Municipalidad de Puerto Varas, mediante acta de fiscalización de 29 de agosto de 2022, vulnerándose lo estipulado en la letra b) del artículo 22, del aludido decreto N° 83, de 2004, que señala que “deberán explicitarse y difundirse las exigencias relativas al cumplimiento con las licencias de software”.

Además, no se aviene con lo indicado en el punto 15.1.2, sobre derechos de propiedad intelectual, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que en lo que interesa, menciona que se deberían implementar los procedimientos apropiados para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales sobre el uso del material protegido por derechos de propiedad intelectual, y sobre el uso de los productos de software propietario y agrega en la letra a) publicar una política de cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual que defina el uso legal de los productos de software e información.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

La entidad edilicia en su respuesta informa que, a través del Encargado de Seguridad de la Información, elaborará políticas informáticas, en las cuales se ha de impartir instrucciones con el objeto de dar énfasis en la prohibición de instalación de software que no se encuentre autorizado.

Considerando que las medidas correctivas son de materialización futura, cuya concreción no consta, corresponde mantener la objetado, debiendo ese municipio, remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el estado de avance de las citadas políticas informáticas, dentro del plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

6.e). Sobre revisión de equipamiento y de software.

La Municipalidad de Puerto Varas, registra los bienes tecnológicos en el sistema de activo fijo, del proveedor CAS Chile y en el registro de activos TI, diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información del municipio, del cual se obtuvo información exportada a planillas de MS-Excel, determinándose una muestra, cuyos resultados fueron consignados en el Anexo N° 5 del presente informe. En síntesis, se advirtieron las siguientes situaciones:

6.e).1 Se constató que el Desktop Lanix, serie 1219616200001, no cuenta con registro de inventario de activo fijo.

6.e).2 Se comprobó la inexistencia de código de inventario para todos los teclados y los mouses asignados a los usuarios.

6.e).3 Se advirtió que el sistema de activo fijo de CAS Chile S.A.I, no registra la información del funcionario responsable del bien, sólo indica la dirección o departamento donde está ubicado, como se puede apreciar en el formulario de mantención de bienes, individualizado en el Anexo N° 6 del presente informe.

6.e).4 Se encontraron instalados los softwares ArchiCad, SketchUp, Adobe Photoshop, Adobe InDesign y Adobe Illustrator, sin respaldo de adquisición de licencia.

Lo indicado en los numerales 6.e).1, 6.e).2, 6.e).3 y 6.e).4, precedentes, contravienen lo establecido en el artículo 37, letra c), del citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicará la sección 5.1 y 5.2, del capítulo 5 de la norma NCh 2.777, la que debe entenderse referida al punto 7.1 y 7.2 de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, y que señala, en lo que interesa, que se deberá implementar y mantener una adecuada protección sobre los activos de la organización, que todos ellos deben tener un responsable y asignar a los dueños la responsabilidad del mantenimiento de los controles apropiados, así como que todos los activos deberían ser claramente identificados, realizando y manteniendo un inventario de los más importantes.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

A su vez, los hechos descritos incumplen lo previsto en el capítulo II, Normativa, Materia “Bienes de Uso”, de la resolución N° 3, de 2020, de la Contraloría General de la República, que Aprueba Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación NICSP-CGRCHILE- Sector Municipal, sobre el control físico de los mismos, que señala que “Independiente cual sea el valor de los bienes muebles, individual o por grupo homogéneo, debe mantenerse un control administrativo, que incluya el recuento físico de las especies”.

En lo que respecta a la letra d), se vulnera lo establecido en el artículo 22, letra b), del decreto N° 83, de 2004, que señala, en lo que interesa, que en todos los organismos sujetos a la presente norma deberán explicitarse y difundirse, entre otros, los antecedentes e información sobre las exigencias relativas al cumplimiento con las licencias de software y la prohibición del uso de software no autorizado.

En su respuesta, la entidad edilicia señala respecto a la letra e).1, que se procedió a reinstalar el código de inventario N° 1-002-002-003-000286, dado que se desprendió según menciona, adjuntando certificado de alta del año 2019, documentación que una vez analizada, permite subsanar la observación planteada.

En lo que respecta al literal e).2, la entidad edilicia informa que a partir de diciembre de 2022 se instaló el libro auxiliar en el sistema de activo fijo, que permitirá llevar un registro de los bienes adquiridos menores a 3 Unidades Tributarias Mensuales –en adelante UTM–, como es el caso de los teclados y mouse, por lo cual se hará un catastro de dichos bienes en un plazo de 6 a 8 meses.

En cuanto a la letra e).3, señala que se evaluará la forma de dar cumplimiento a esta observación en un plazo prudente, haciendo cargo a los funcionarios respectivos.

Finalmente, en relación con el literal e).4, se adjunta decreto N° 3.708, de 9 de septiembre de 2022, que adjudica la licitación pública “Adquisición de Licencias de Softwares”, ID N° 2852-38-LE22, que consta del software ArchiCAD 25 Full y AnyDesk Gobierno. También se adjunta la cotización N° 243-2023, de 10 de febrero de 2023, correspondiente a la Suite de Adobe, indicando que se elaborarán las bases para realizar la licitación respectiva y en cuanto al software SketchUp, señala que se están buscando oferentes para cotizar dicho software.

En atención a lo señalado, se mantienen las observaciones individualizadas en las letras e).2 y e).3 y se subsana parcialmente el punto e).4, debiendo ese municipio informar documentadamente a este Organismo de Control sobre lo comprometido y su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

7. Gestión de incidentes de la seguridad de la información.

7.a). Ausencia de plan de contingencia.

Se comprobó que, la Municipalidad de Puerto Varas no ha elaborado un plan de contingencia para asegurar la continuidad de operaciones críticas para la entidad, según lo informado por el encargado del Departamento de Tecnología de la Información del municipio, mediante acta de fiscalización de fecha 29 de agosto de 2022.

Lo descrito contraviene lo establecido en la letra i), del artículo 37 del aludido decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las estipulaciones del capítulo 11 de la norma NCh 2.777, en su integridad, la que debe entenderse referida al capítulo 14 de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, la cual señala, en el punto 14.1.3, denominado “Desarrollo e implementación de planes de continuidad que incluyan la seguridad de la información”, que se deberían desarrollar e implementar planes para mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el grado y la escala de tiempo requeridos, después de la interrupción o la falla de los procesos críticos para el negocio.

Además, no se condice con lo señalado en el punto 13.2, sobre gestión de incidentes y mejoras de seguridad de la información, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que señala que se deberían establecer responsabilidades y procedimientos para manejar eventos y debilidades de seguridad de la información con eficacia una vez que se hayan informado. Un proceso de mejora continua se debería aplicar a la respuesta para la supervisión, evaluación, y gestión general de incidentes de seguridad de la información. Cuando se requiera evidencia, la misma debería ser recogida asegurando conformidad con los requisitos legales.

En su contestación, la Municipalidad de Puerto Varas informa que se elaborarán las políticas, procedimientos, protocolos y manuales respectivos durante el segundo semestre del año 2023.

Considerando que las medidas correctivas informadas son de materialización futura, cuya materialización no consta, corresponde mantener la observación inicialmente planteada.

Al respecto, esa entidad comunal deberá elaborar el documento denominado “plan de contingencia”, informando documentadamente de ello a esta Entidad de Control, remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

8. Integridad y disponibilidad de la información.

8.a). Registro de fallas.

Se constató que el sistema de gestión de bases de datos de Microsoft SQL Server 2017, versión 14.03076.1, dispone de log¹ de transacciones de las bases de datos de los sistemas de información municipal, sin embargo, no se proporcionó evidencia de que se analicen y se tomen acciones correctivas en caso de fallas.

Lo anteriormente expuesto, incumple lo señalado en la letra f) del artículo 37, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, sobre gestión de las operaciones y comunicaciones, que señala que se aplicarán las normas del capítulo 8 de la NCh 2.777, que debe entenderse referida al capítulo 10 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, y que en el punto 10.10.5, denominado “Registro de fallas”, indica que las fallas deberían ser registradas, analizadas y tomadas las acciones apropiadas; efectuar revisión de registros de fallas para asegurar que han sido satisfactoriamente resueltas y revisión de acciones correctivas para asegurar que los controles no se han visto comprometidos, y que la acción emprendida ha sido autorizada.

En su contestación, esa entidad edilicia indica que requirió a la contraparte técnica de CASCHILE, empresa proveedora de los sistemas de gestión municipal, la revisión del registro de fallas, así como a proceder a elaborar el protocolo respectivo.

Considerando que lo observado se encuentra en espera de la respuesta de la empresa proveedora de los sistemas de gestión municipal, fijándose como plazo estimativo para dichos efectos, el segundo semestre del año en curso, se mantiene la observación.

Al respecto, ese municipio, deberá informar a esta Sede Regional, evidencia de lo requerido o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas en el desarrollo del presente trabajo, cabe concluir que la Municipalidad de Puerto Varas, ha aportado antecedentes que permiten salvar algunas de las situaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N° 748, de 2022, de esta Contraloría Regional.

En efecto, las objeciones mencionadas en el Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 1.a, falta de nombramiento

¹ Es un reporte que registra todas las actividades y las modificaciones que se realiza en un sistema.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

de Encargado de Seguridad, 5.e, uso inadecuado de la sala de servidores y 6.e).1, sobre revisión de equipamiento y de software, se dan por subsanadas considerando las explicaciones y antecedentes aportados por esa entidad comunal.

No obstante, la Municipalidad de Puerto Varas deberá adoptar las medidas que permitan regularizar lo representado, con apego a las normas legales y reglamentarias aplicables en la especie, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes acciones:

1. Respecto de lo señalado en el numeral 2.a, ausencia de política de seguridad de la información, del Acápite II, Examen de la Materia Auditada (C), esa repartición comunal deberá elaborar el documento denominado “política de seguridad de la información”, el cual contenga los puntos señalados en el presente informe que se encuentran en el capítulo 5 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

2. En relación con lo observado en el punto 3.a, ausencia de evaluación de riesgo a las tecnologías de la información, del Apartado II, Examen de la Materia Auditada (C), esa entidad edilicia deberá implementar la evaluación de riesgo a las tecnologías de la información comprometida en su contestación, remitiendo los resultados de ello o un estado de avance, a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

3. En cuanto al punto 4.a, inexistencia de políticas de control de acceso a los sistemas informáticos municipales del Apartado II, Examen de la Materia Auditada (C), la Municipalidad de Puerto Varas deberá remitir a este Organismo de Control, la política de control de acceso a los sistemas informáticos aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o en su defecto, enviar un estado de avance de ello, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

4. En lo que atañe al punto 4.b, inexistencia de políticas de gestión de las contraseñas para el acceso a los sistemas informáticos municipales, del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), esa municipalidad deberá remitir la política de gestión de contraseñas de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

5. Sobre el numeral 4.c, inexistencia de normas para el uso de acceso remoto, del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

(C), esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, la política de acceso remoto comprometida, aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

6. Respecto de lo planteado en el punto 4.d, ausencia de un procedimiento formal para registrar el otorgamiento, revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal, del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el señalado procedimiento aprobado mediante acto administrativo o en su defecto informando sobre su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

7. Respecto a lo señalado en el numeral 4.e, gestión del acceso de usuarios a los sistemas de información municipales, del Apartado II, Examen de la Materia Auditada (C), la entidad edilicia deberá cumplir con la correcta gestión de acceso de usuarios a los sistemas municipales, debiendo proporcionar evidencia de lo indicado o un estado de avance, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

8. En lo que atañe al punto 5.a, deficiencias observadas en la sala de servidores y comunicaciones, Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), esa municipalidad deberá informar a esta Sede Regional, evidencia de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre seguridad física y del ambiente o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

9. Sobre el numeral 5.b, ausencia de procedimientos asociados al acceso a la sala de servidores y de comunicaciones, del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el señalado procedimiento aprobado mediante acto administrativo o en su defecto informando sobre su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

10. Sobre lo indicado en el número 5.c, falta de mantenimiento al equipamiento tecnológico, del Acápito II, Examen de la Materia Auditada (C), ese municipio deberá concretar el compromiso adquirido en esta ocasión, respecto a elaborar un programa de mantenimiento y un control de los mantenimientos realizados al equipamiento municipal para asegurar su continua disponibilidad e integridad, remitiendo el decreto alcaldicio que lo sancione o un estado de avance de ello, a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

11. Acerca de lo señalado en el punto 5.d, falta de elementos de soporte de energía eléctrica en casos de contingencia, del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), esa jefatura comunal deberá informar el estado de avance respecto de lo comprometido, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

12. En relación con la observación contenida en el numeral 6.a, ausencia de procedimientos de eliminación de información de dispositivos electrónicos, Apartado II, Examen de la Materia Auditada (C), esa entidad edilicia deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el citado procedimiento con el decreto alcaldicio que los sancione o en su defecto el estado de avance de éstos, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

13. En lo concerniente en el punto 6.b, ausencia de instrucciones sobre el uso del correo y software no autorizado, Acápite II, Examen de la Materia Auditada (C), esa jefatura comunal deberá dar cumplimiento al compromiso informado a esta Entidad de Control, en cuanto a la elaboración de políticas informáticas, con énfasis en la prohibición de instalación de software no autorizado, uso de la red interna, del correo electrónico e internet, remitiendo las citadas políticas informáticas o un estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

14. Acerca de lo planteado en el punto 6.c, falta de procedimientos de controles de cambios de los sistemas informáticos, del anotado Capítulo II, Examen de la Materia Auditada (C), la Municipalidad de Puerto Varas deberá informar documentadamente a este Organismo de Control, sobre el compromiso adquirido en esta oportunidad, respecto de elaborar procedimientos sobre la materia, debidamente aprobados por acto administrativo o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el mismo plazo antes consignado.

15. Sobre el numeral 6.d, ausencia de políticas sobre el uso de software (C), del Apartado II, Examen de la Materia Auditada, esa entidad edilicia deberá remitir a este Organismo de Control, las políticas informáticas comprometidas, aprobadas mediante el correspondiente acto administrativo o en su defecto, enviar un estado de avance de ello, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

16. En lo concerniente a los numerales 6.e).2, 6.e).3 y 6.e).4, sobre revisión de equipamiento y de software, Acápite II, Examen de la Materia Auditada (C), esa jefatura comunal deberá dar cumplimiento a los compromisos informados a esta Entidad de Control, debiendo informar documentadamente a este Organismo de Control sobre su conclusión o estado de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

17. Respecto de lo señalado en el numeral 7.a, ausencia de plan de contingencia, del Acápite II, Examen de la Materia Auditada (C), esa repartición comunal deberá elaborar el documento denominado “plan de contingencia”, informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

18. En cuanto lo objetado en el punto 8.a, registro de fallas, Apartado II, Examen de la Materia Auditada (C), la entidad edilicia deberá cumplir con el compromiso adquirido en esta ocasión, respecto de subsanar lo observado de conformidad con la respuesta de la contraparte técnica de la empresa proveedora de los servicios informáticos, debiendo proporcionar evidencia de lo indicado o un estado de avance, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, y que fueron catalogadas como C, identificadas en el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 7, las medidas que al efecto implemente el municipio, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Remítase al Alcalde, a la Secretaria Municipal y a la Directora de Control, todos de la Municipalidad de Puerto Varas.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	CRISTIAN CARCAMO DIAZ
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo
Fecha:	20/12/2023



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 1: Sobre cambio de contraseña en el sistema de gestión municipal

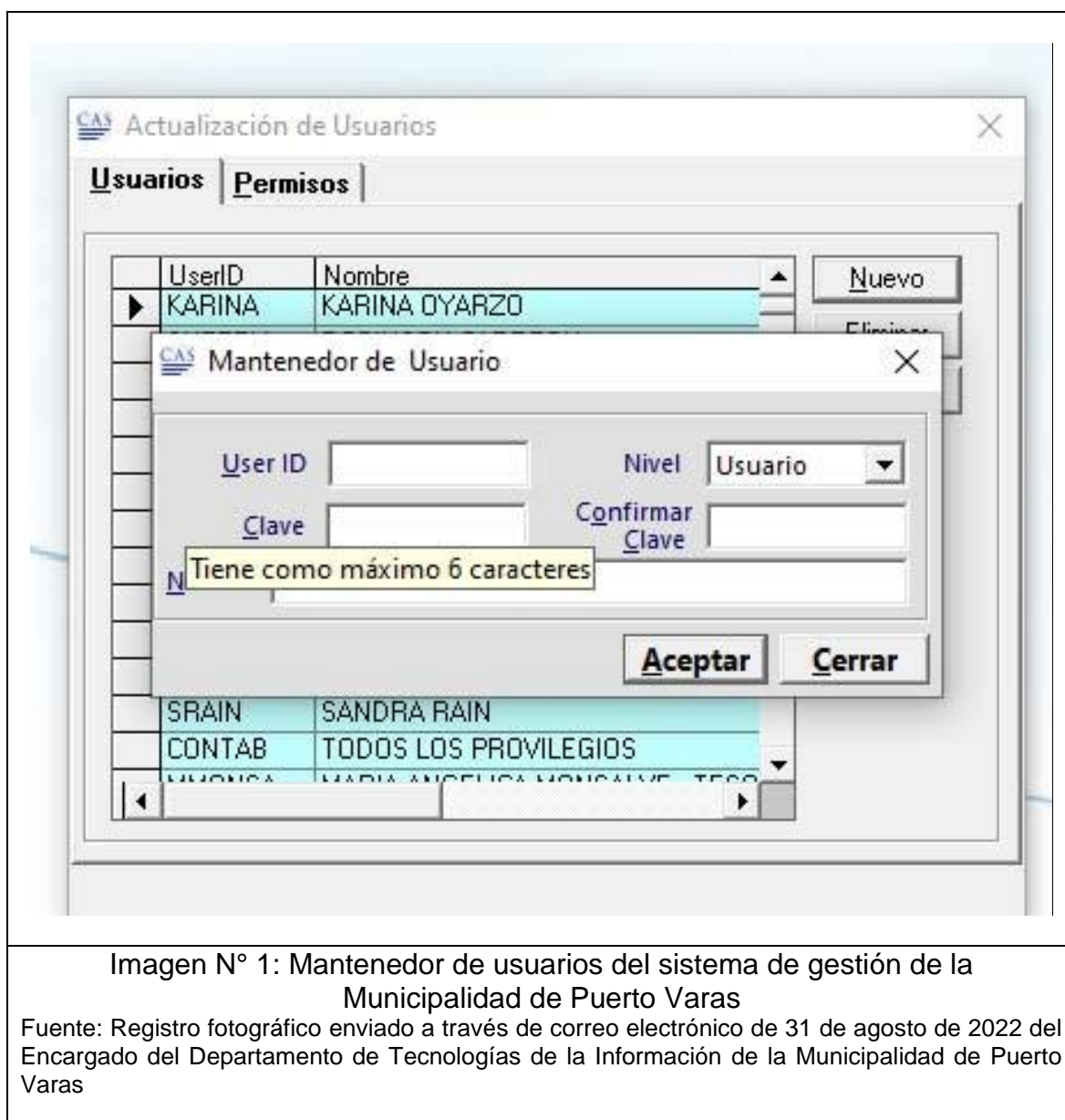


Imagen N° 1: Mantenedor de usuarios del sistema de gestión de la
Municipalidad de Puerto Varas

Fuente: Registro fotográfico enviado a través de correo electrónico de 31 de agosto de 2022 del Encargado del Departamento de Tecnologías de la Información de la Municipalidad de Puerto Varas



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

ANEXO N° 2: Cuentas de usuarios genéricas

USUARIO	NOMBRE FUNCIONARIO	NOMBRE SISTEMA
ADMIN	Administrador CAS - Chile Informática	CATASTRO COMUNAL
SUPERX	SUPER USUARIO	ACTIVO FIJO
ADMLIC	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	LICENCIAS DE CONDUCIR
PER001	USUARIO NORMAL	PERSONAL MUNICIPAL
ADMPER	ADMINISTRADOR DE PERMISOS	PERMISOS DE CIRCULACION
PSAL01	USUARIO NORMAL	PERSONAL SALUD
SS	SS	SECRETARIA MUNICIPAL
ACCESS		ADMINISTRACION DE CONTRATOS
SUPERX	ROBINSON CARREON	CONTABILIDAD MUNICIPAL
SUPERX	ROBINSON CARRION	TESORERIA Y CAJA
CAJ999	CAJA PC INTERNET	TESORERIA Y CAJA
SALUD	MARCELA PAREDES	CONTABILIDAD SALUD
SUPERX	ROBINSON CARRION	PATENTES COMERCIALES
TRANSI	TRANSITO	MODULO DE INGRESOS
ADQUI	LIDIA VILLARROEL	TESORERIA Y CAJA
SALUD	MARCELA PAREDES	TESORERIA Y CAJA
SUPERX	ROBINSON CARRION	MODULO DE INGRESOS
SECDAF	KATHERYN JOSEFA AGUERO VIVANCO	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ALFONS	ALFONSO GALLARDO VILLARROEL	PERMISOS DE EDIFICACION
ANDREA	ANDREA SAAVEDRA	LICENCIAS DE CONDUCIR
ANDREA	ANDREA SAAVEDRA	PERMISOS DE CIRCULACION
SECDOM	PATRICIA PAREDES	Convenios de Pagos
ALICIA	ALICIA ALVARADO	PERSONAL MUNICIPAL
ANDREA	ANDREA ZUNIGA	TESORERIA Y CAJA
ANDREA	ANDREA ZUNIGA	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ALICIA	ALICIA ALVARADO	REMUNERACIONES MUNICIPALES
OBRAS	DOM	MODULO DE INGRESOS
SALUD	MARCELA PAREDES	REMUNERACIONES SALUD
ANDREA	ANDREA ZUNIGA	ACTIVO FIJO
ADRI	ADRIANA SOTO	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ANTONI	ANTONIO CARCAMO	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ANTONI	ANTONIO CARCAMO	CONCILIACION BANCARIA
ANTONI	ANTONIO CARCAMO	TESORERIA Y CAJA
ANTONI	ANTONIO HAUSDORF	CONTABILIDAD SALUD



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 2: Cuentas de usuarios genéricas (Continuación)

USUARIO	NOMBRE FUNCIONARIO	NOMBRE SISTEMA
ADQUI	LIDIA VILLARROEL	ADQUISICIONES MUNICIPAL
CAS	CASCHILE	ACTIVO FIJO
SECDOM	SECRETARIA DOM	PERMISOS DE EDIFICACION
ANDREA	ANDREA CARCAMO VILLARROEL - DAEM	CONTABILIDAD EDUCACION
ALICIA	ALICIA ALVARADO	RELOJ CONTROL
SALUD	ADQUISICIONES	ADQUISICIONES MUNICIPAL

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por la Municipalidad de Puerto Varas.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

ANEXO N° 3: Múltiples cuentas para un mismo usuario

USUARIO	NOMBRE FUNCIONARIO	TIPO USUARIO	NOMBRE SISTEMA
ADRI	ADRIANA SOTO	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ASOTO	ADRIANA SOTO - SECRETARIA MUNICIPAL	U	PERSONAL MUNICIPAL
ALICIA	ALICIA ALVARADO	U	PERSONAL MUNICIPAL
ALICIA	ALICIA ALVARADO	U	REMUNERACIONES MUNICIPALES
ALICIA	ALICIA ALVARADO	U	RELOJ CONTROL
AALVAR	ALICIA ALVARADO - PERSONAL	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL
ACARCA	ANDREA CARCAMO	U	REMUNERACIONES EDUCACION
ACARCA	ANDREA CARCAMO - DAEM	U	ADQUISICIONES MUNICIPAL
ACARCA	ANDREA CARCAMO - DAEM	U	TESORERIA Y CAJA
ACARCA	ANDREA CARCAMO - DAEM	U	CONCILIACION BANCARIA
ANDREA	ANDREA CARCAMO VILLARROEL - DAEM	U	CONTABILIDAD EDUCACION
CDELAF	CAMILA DE LA FUENTE	U	ACTIVO FIJO
CFUENT	CAMILA DE LA FUENTE - ADQUISICIONES	U	ADQUISICIONES MUNICIPAL
DCARCA	DORIS CARCAMO	U	CONTABILIDAD BIENESTAR
DCARCA	DORIS CARCAMO - CONTABILIDAD	U	PERSONAL MUNICIPAL
DCARCA	DORIS CARCAMO - MUNICIPAL	U	MODULO DE INGRESOS
DCARCA	DORIS CARCAMO MUNICIPAL	U	TESORERIA Y CAJA
DCARCA	DORIS CARCAMO MUNICIPAL	U	CONCILIACION BANCARIA
DCARCA	DORIS CARCAMO ULLOA	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL
DORCAR	DORIS CARCAMO ULLOA	U	CONTABILIDAD EDUCACION
DORCAR	DORIS CARCAMO ULLOA	U	REMUNERACIONES EDUCACION
DORIS	DORIS CARCAMO ULLOA	U	CONCILIACION BANCARIA
FSEPUL	FERNANDA SEPULVEDA	U	TESORERIA Y CAJA
FSEP	FERNANDA SEPULVEDA DIAZ	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL
JGODOY	JAQUELINE GODOY	U	TESORERIA Y CAJA
BODEGA	JAQUELYNE GODOY	S	BODEGA
JORGE	JORGE BUSTAMANTE	U	TESORERIA Y CAJA
JORGE	JORGE BUSTAMANTE	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL
JBUSTA	JORGE BUSTAMANTE	U	PERMISOS DE CIRCULACION
JBUSTA	JORGE BUSTAMANTE - RENTAS	U	PATENTES COMERCIALES
JBUSTA	JORGE BUSTAMANTE - TESORERIA	U	MODULO DE INGRESOS
ROBERT	ROBERTO CARLOS LOYOLA JELBES	U	PERSONAL MUNICIPAL
RENTAS	ROBERTO LOYOLA	S	DECLARACION JURADA
REMMUN	ROBERTO LOYOLA	S	REMUNERACIONES MUNICIPALES
RLOYOL	ROBERTO LOYOLA - PERSONAL	U	HONORARIOS MUNICIPAL
RLOYOL	ROBERTO LOYOLA JELBES	U	CONTABILIDAD MUNICIPAL

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por la Municipalidad de Puerto Varas.

ANEXO N° 4: Uso inadecuado de la sala de servidores

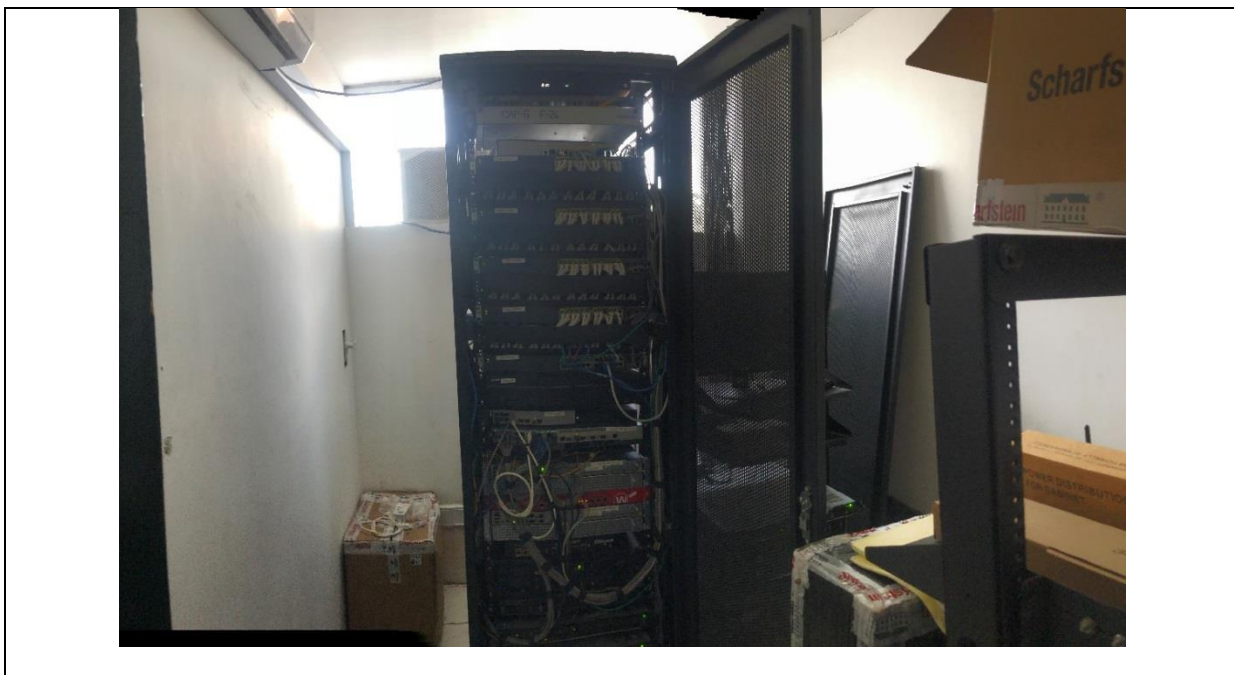


Imagen N° 1: Sala de servidores de la Municipalidad de Puerto Varas
Fuente: Registro fotográfico obtenido en visita de 29 de agosto de 2022



Imagen N° 2: Sala de servidores de la Municipalidad de Puerto Varas
Fuente: Registro fotográfico obtenido en visita de 29 de agosto de 2022



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 5: Revisión muestra de inventario tecnológico

N°	CÓDIGO INV.	N° INV. DEPTO. TI	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	DEPTO.	FUNC.	REVISIÓN HW	REVISIÓN SW	OBSERVACIÓN	MÓDULOS A LOS QUE TIENE ACCESO
1	1-002-002-003-00169	201502-847	All In One	I mac	5K, 27" 2017	C02W61 T9J1GJ	Oficina de Comunicaciones	Edward Andrés Schaefer Illanes	OK	MacOS High Sierra 10.13.6, Adobe Illustrator 2020, Adobe Photoshop 2020, Adobe InDesign 2020, MS Office para Mac, Safari	Software Adobe sin licencia	Ninguno
2	1-002-002-003-00080	201502-519	CPU	Lanix	armado	5164426 0003	Secretaría Comunal de Planificación	Valentina Alejandra Núñez Carreño	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, Autocad 2021, Bitdefender Endpoint Security Tools, Google Chrome, Google Earth Pro, MS Office Standard 2016, Nitro Pro10, QGIS 3.16, Radmin Server 3.5.2., Winrar 5.4, Zoom	OK	Ninguno
3	1-002-002-003-00084	201502-318	CPU	Genérico	armado	CS700G DS23	Inspección y Fiscalización	Fernando Antonio Rauque Ampuero	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, AutoCAD 2016, Bitdefender, MS Office Standard 2016, Google Chrome, Google Earth Pro, QGIS 3.24, Radmin Server 3.5.2., Winrar 6.1	OK	Permisos de Edificación



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 5: Revisión muestra de inventario tecnológico (Continuación)

N°	CÓDIGO INV.	N° INV. DEPTO. TI	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	DEPTO.	FUNC.	REVISIÓN N HW	REVISIÓN SW	OBSERVACIÓN	MÓDULOS A LOS QUE TIENE ACCESO
4	1-002-002-003-00076	201502-520	CPU	Lanix	armado	51644260005	Secretaría Comunal de Planificación	Miguel Ángel Soto Santibáñez	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, Adobe Creative Suite 6 Master Collection (Adobe Phtoshop CS6), Autocad 2019, Bitdefender Endpoint Security Tools, MS Office Standard 2016, Google Chrome, Lumion 6.0, Nitro Pro10, QGIS, Radmin Server 3.5.2., Winrar 5.4	Software Adobe sin licencia	No se encontraba
5	1-002-002-003-00079	201502-521	CPU	Lanix	armado	51644260001	Secretaría Comunal de Planificación	Rolando Manuel Gavilán Miranda	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, Adobe Phtoshop 2021, Autocad 2021, Bitdefender, MS Office Standard 2016, Google Chrome, Nitro Pro10, QGIS, Radmin Server 3.5.2., Sketchup Pro 2020, Winrar 6.0	Sketchup sin licencia, Software Adobe sin licencia	Ninguno
6	No inventariado	2019-199	CPU	Lanix	armado	1219616200001	Obras Municipales	Máximo José Collazos Romero	Falta inventario de activo fijo	MS Windows 10 Pro, Adobe Reader DC, Adobe Creative Cloud, Adobe Phtoshop 2018, ArchiCAD 23, AutoCAD 2020, Bitdefender, MS Office Hogar y Empresas 2019, Google Chrome, Google Earth, QGIS 3.24, Radmin Server 3.5.2., Sketchup 2018, Winrar 5.4	Software Adobe sin licencia, ArchiCad sin licencia, Sketchup 2018 sin licencia	Permisos de Edificación



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 5: Revisión muestra de inventario tecnológico (Continuación)

N°	CÓDIGO INV.	N° INV. DEPTO. TI	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	DEPTO.	FUNC.	REVISIÓN HW	REVISIÓN SW	OBSERVACIÓN	MÓDULOS A LOS QUE TIENE ACCESO
7	1-002-002-003-00101	201502-532	CPU	Lanix	armado	51644250004	Rentas y Patentes	José Efraín Guzmán Yáñez	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, Bitdefender Endpoint Security Tools, MS Office Standard 2016, Google Chrome, Radmin Server 3.5.2, Winrar 6.01	OK	Patentes Comerciales
8	1-002-002-005-00032	201502-845	Notebook	MacBook Pro	15', 2018	C02XK2UVJG5H	Oficina de Comunicaciones	Nicolás Ignacio Soto Guerra	OK	MacOS Monterey 12.4, Adobe Creative Cloud (Audition 2021, Illustrator 2021, Adobe Photoshop 2021, Adobe InDesign 2021), MS Office para Mac, Safari	Software Adobe sin licencia	Ninguno
9	1-002-002-005-00033	201502-846	Notebook	MacBook Pro	Mid 2015	C02WV472G8WN	Oficina de Comunicaciones	Jim Alex Andrade Martínez	OK	MacOS High Sierra 10.13.6, Adobe Creative Cloud (Audition 2017, Illustrator 2020, Adobe Photoshop 2017, Adobe InDesign 2020), MS Office para Mac, Safari	Software Adobe sin licencia	Ninguno
10	1-002-002-003-00052	201502-459	CPU	Lanix	armado	11641880007	Administración Municipal	Ruby Leonora Garrido Álvarez	OK	MS Windows 8.1 Pro, Adobe Reader DC, Bitdefender Endpoint Security Tools, MS Office Standard 2016, Google Chrome, Nitro Pro, Radmin Server 3.5.2, Winrar 6.01	OK	Contabilidad Gubernamental

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por la Municipalidad de Puerto Varas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 6: Registro de Información en el Sistema de Activo Fijo

Tablas Hoja Mural Movimientos Emitir Decreto Procesos Reportes Informes Utilitarios Ayuda Version (2203.0.0)

Bienes Maestro Certificado de Alta Bienes Inmuebles Bienes Vehiculos Otros Datos Bien

Mantenimiento Bienes Otros Inmueble Vehiculos

Codigo - - - ?

Nombre Bien

Cuenta

Cuenta

Marca Serie Modelo Color

Ubicación

Dirección

Departamento

Sección

Fecha Adquisición / / Decreto Alcaldicio / / 0 Decreto Pago / / 0

Fecha Incorporación / / Forma de Pago Estado Bien

G. Recepción 0 O. Compra 2022 0 Fecha Orden Compra / /

Rut Proveedor ?

Factura 0 Fecha Factura / / Valida Factura

Tipo Bien Forma Adquisición

Valor Libro Sin IVA: 0

Valor Libro

Valor Libro Actualizado 0

Vida Util: 0 0 Vida Util Restante: 0 0
Años Meses Años Meses

Unidad Medida

Grabar

Eliminar

Limpiar

Documentos Anexos

Reconocimiento de Bienes

Cerrar

Imprime Bienes Pendientes de Altas

Imagen N° 1: Formulario de mantención de bienes del Sistema Activo Fijo.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por la Municipalidad de Puerto Varas.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

ANEXO N° 7: Estado de Observaciones de Informe Final N° 748, de 2022.

A) OBSERVACIONES QUE VAN A SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS.

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 2.a.	Ausencia de política de seguridad de la información	C: Observación Compleja	La Municipalidad de Puerto Varas deberá elaborar el documento denominado "política de seguridad de la información", el cual contenga los puntos señalados en el presente informe que se encuentran en el capítulo 5 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 3.a.	Ausencia de evaluación de riesgo a las tecnologías de la información	C: Observación Compleja	Esa entidad edilicia deberá implementar la evaluación de riesgo a las tecnologías de la información, remitiendo los resultados de ello o un estado de avance, a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 4.a.	Inexistencia de políticas de control de acceso a los sistemas informáticos municipales	C: Observación Compleja	La Municipalidad de Puerto Varas deberá remitir a este Organismo de Control, la política de control de acceso a los sistemas informáticos aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o en su defecto, enviar un avance de ello, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 4.b.	Inexistencia de políticas de gestión de las contraseñas para el acceso a los sistemas informáticos municipales	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, la política de gestión de contraseñas de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 4.c.	Inexistencia de normas sobre el uso de acceso remoto	C: Observación Compleja	Esa entidad edilicia deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, la política de acceso remoto comprometida, aprobada mediante el correspondiente acto administrativo o su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápite II, examen de la materia auditada, punto 4.d.	Ausencia de un procedimiento formal para registrar el otorgamiento,	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el procedimiento sobre la materia aprobado mediante acto administrativo o en su defecto informando sobre su			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
	revocación o cambios de los permisos de acceso a los sistemas de gestión municipal		estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 4.e.	Gestión del acceso de usuarios a los sistemas de información municipales	C: Observación Compleja	La entidad edilicia deberá cumplir con la correcta gestión de acceso de usuarios a los sistemas municipales, debiendo proporcionar evidencia de lo indicado o un estado de avance, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 5.a.	Deficiencias observadas en la sala de servidores y comunicaciones	C: Observación Compleja	Esa municipalidad deberá informar a esta Sede Regional, evidencia de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la normativa vigente sobre seguridad física y del ambiente o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 5.b.	Ausencia de procedimientos asociados al acceso a la sala de servidores y de comunicaciones	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el procedimiento sobre la materia aprobado mediante acto administrativo o en su defecto informando sobre su estado de avance, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 5.c.	Falta de mantenimiento al equipamiento tecnológico	C: Observación Compleja	Ese municipio deberá concretar el compromiso adquirido en esta ocasión, respecto a elaborar un programa de mantenimiento y un control de los mantenimientos realizados al equipamiento municipal para asegurar su continua disponibilidad e integridad, remitiendo el decreto alcaldicio que lo sancione o un estado de avance de ello, a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 5.d.	Falta de elementos de soporte de energía eléctrica en casos de contingencia	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá informar el estado de avance respecto de lo comprometido, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 6.a.	Ausencia de procedimientos de eliminación de información de dispositivos electrónicos	C: Observación Compleja	Esa entidad edilicia deberá remitir a este Organismo de Control, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el respectivo procedimiento sobre la materia, con el decreto alcaldicio que lo sancione o en su defecto el estado de avance de éste, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 6.b.	Ausencia de instrucciones sobre el uso del correo y software no autorizado	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá dar cumplimiento al compromiso informado a esta Entidad de Control, en cuanto a la elaboración de políticas informáticas, con énfasis en la prohibición de instalación de software no autorizado, uso de la red interna, del correo electrónico e internet, remitiendo las citadas políticas			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE LOS LAGOS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			informáticas o un estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 6.c.	Falta de procedimientos de controles de cambios de los sistemas informáticos	C: Observación Compleja	La Municipalidad de Puerto Varas deberá informar documentadamente a este Organismo de Control, sobre el compromiso adquirido en esta oportunidad, respecto de elaborar procedimientos sobre la materia, debidamente aprobados por acto administrativo o su estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 6.d.	Ausencia de políticas sobre el uso de software	C: Observación Compleja	Esa entidad edilicia deberá remitir a este Organismo de Control, las políticas informáticas comprometidas, aprobadas mediante el correspondiente acto administrativo o en su defecto, enviar un estado de avance de ello, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápito II, examen de la materia auditada, puntos 6.e).2, 6.e).3 y 6.e).4.	Sobre revisión de equipamiento y de software	C: Observación Compleja	Esa jefatura comunal deberá dar cumplimiento a los compromisos informados a esta Entidad de Control, debiendo informar documentadamente a este Organismo de Control sobre su conclusión o estado de avance, por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 7.a.	Ausencia de plan de contingencia	C: Observación Compleja	Esa repartición comunal deberá elaborar el documento denominado "plan de contingencia", informando documentadamente de ello remitiendo el decreto alcaldicio o en su defecto sobre su avance a este Organismo de Control, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			
Acápito II, examen de la materia auditada, punto 8.a.	Registro de fallas	C: Observación Compleja	La entidad edilicia deberá cumplir con el compromiso adquirido en esta ocasión, respecto de subsanar lo observado de conformidad con la repuesta de la contraparte técnica de la empresa proveedora de los servicios informáticos, debiendo proporcionar evidencia de lo indicado o un estado de avance, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.			