



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

D.A.E. N° 202/2017
REF. N° 198.414/2017

REMITE INFORME FINAL N° 401, DE
2017, EN EL SERVICIO NACIONAL DE
LA DISCAPACIDAD.

SENADIS

Oficina de Partes
Numero de recibo: 7989

Fecha: 16/10/2017 10:54:04
www.senadis.gob.cl - (+562)23873900

SANTIAGO, 13.OCT.2017.036561

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 401, de 2017, debidamente aprobado, que contiene los resultados de la auditoría de sistemas efectuada en el Servicio Nacional de la Discapacidad.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas; aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

MARIA REGINA RAMÍREZ VERGARA
Jefe Departamento Auditorías Especiales
Contraloría General de la República



AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
PRESENTE

c/c a

Unidad de Seguimiento de Fiscalía.

Unidad de Coordinación Nacional de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento de la División de Auditoría.

Unidad Técnica de Control Externo del Departamento de Auditorías Especiales.

Unidad Técnica de Control Externo de la II Contraloría Regional Metropolitana.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

D.A.E. N° 202/2017
REF. N° 198.414/2017

REMITE INFORME FINAL N° 401, DE
2017, EN EL SERVICIO NACIONAL DE
LA DISCAPACIDAD.

SANTIAGO, 13.OCT.2017.036561

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 401, de 2017, debidamente aprobado; que contiene los resultados de la auditoría de sistemas efectuada en el Servicio Nacional de la Discapacidad.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas; aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

MARIA REGINA RAMÍREZ VERGARA
Jefe Departamento Auditorías Especiales
Contraloría General de la República



AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD
PRESENTE

c/c a

Unidad de Seguimiento de Fiscalía.

Unidad de Coordinación Nacional de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento de la División de Auditoría.

Unidad Técnica de Control Externo del Departamento de Auditorías Especiales.

Unidad Técnica de Control Externo de la II Contraloría Regional Metropolitana.


**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

3 SALUD
Y BIENESTAR



9 INDUSTRIA
INNOVACION E
INFRAESTRUCTURA



**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS**

**INFORME
FINAL**

Servicio Nacional de la Discapacidad



**Número de Informe: 401/2017
13 de octubre de 2017**



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Resumen Ejecutivo Informe Final N° 401, de 2017
Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS.

Objetivo: La fiscalización tuvo por finalidad ejecutar una auditoría al sistema de remuneraciones y a las compras informáticas del SENADIS, para el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2015 y el 31 de diciembre de 2016. En dicho proceso, se consideraron aspectos administrativos; técnicos vinculados con políticas, normas, prácticas; y procedimientos de control relacionados con los sistemas basados en las Tecnologías de la Información, TI, incluidas aquellas actividades de tipo manual o automatizado.

Preguntas de la Auditoría:

- ¿Se supervisan las compras, en cuanto a la forma de adquisición y cauciones correspondientes?
- ¿Se administran las adquisiciones de forma que éstas sean utilizadas eficiente y eficazmente?
- ¿Se toman los resguardos de manera de no incurrir en la pérdida de información?

Principales Resultados:

- Se acreditó la compra de un sistema de remuneraciones denominado Global 3000, del proveedor Global Service SpA., durante el año 2016, de manera fragmentada, mediante tres órdenes de compra, evitando así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 bis del Reglamento de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, toda vez que tales adquisiciones realizadas vía Convenio Marco de Hardware, Licencias de Software y Recursos Educativos Digitales, correspondiente a la ID N° 2239-7-LP14, en su conjunto conforman un solo producto denominado sistema de remuneraciones, que en su total asciende a 2.087,5 UTM, valor que excede el límite de las 1.000 UTM.

Además, se omitió la realización de un acuerdo complementario que permitiese exigir algún medio de caución, con el propósito de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de la adquisición del referido sistema efectuada a través del convenio marco ya singularizado. Esto, en atención a que en el numeral 10, sobre Condiciones Contractuales, punto 10.2, Acuerdo Complementario, de las bases tipo de la licitación pública contempla su suscripción, mediante una garantía por un monto no inferior a un 5% del valor total del acuerdo.

Por lo anterior, el SENADIS deberá efectuar un sumario administrativo que establezca las eventuales responsabilidades administrativas de los involucrados en las situaciones señaladas, debiendo remitir a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía, copia del acto administrativo que lo ordena en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del presente documento.

Handwritten signature or initials.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- La repartición adquirió nuevos certificados de Firma Electrónica Avanzada, sin haber utilizado -durante su vigencia, de un año-, los comprados en el año 2014, aspecto que deberá ser incorporado en el sumario instruido en el punto anterior, con el fin de determinar y hacer efectivas las eventuales responsabilidades administrativas.
- Se advirtieron diversas falencias y debilidades de control relacionadas con el resguardo y seguridad de la información que se maneja en los sistemas informáticos del SENADIS, a saber, la ausencia de pruebas al procedimiento de gestión de la continuidad del negocio, la inexistencia de un plan de recuperación ante desastres, de un plan de contingencia desactualizado y sin formalizar, y la falta de un LOG de la red, entre otras, lo que no permite asegurar la continuidad del servicio y evitar lo ocurrido respecto del hackeo acaecido el año 2015, situaciones que vulneran el decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, y los principios de control, eficiencia y eficacia previstos en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, por lo que la institución deberá adoptar las medidas correctivas señaladas por esta Entidad de Control.

12



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET N° 20.016/2017

INFORME FINAL N° 401, DE 2017,
SOBRE AUDITORÍA DE SISTEMAS
EFECTUADA EN EL SERVICIO
NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD.

SANTIAGO, 13 OCT. 2017

En cumplimiento del plan de fiscalización anual de este Organismo de Control para el año 2017, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y en el artículo 54, del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó en el Servicio Nacional de la Discapacidad, en adelante e indistintamente SENADIS o el servicio, una auditoría al macroproceso de Tecnologías de la Información, TI, para el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2015 y el 31 de diciembre de 2016.

La revisión fue ejecutada por el equipo integrado por los señores Ernesto Stambuk Ramírez y Daniel Caviedes González, auditor y supervisor respectivamente.

JUSTIFICACIÓN

La planificación de esta auditoría tuvo por finalidad revisar el estado actual de los sistemas, de la red, y de las normas y procedimientos del SENADIS, de manera de determinar si éstos permitirían disminuir, mitigar y/o evitar los riesgos de pérdida de información y seguridad operacional, producto de un hackeo -ingreso a la red de datos, sin autorización, vulnerando la seguridad y con intencionalidad de causar daño-, como del que fuera objeto en el mes de abril de 2015, lo que ocasionó que no pudiera ejecutar normalmente sus programas y procesos computacionales.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS, N°s 3, Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades y 9, Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

AL SEÑOR
JORGE BERMÚDEZ SOTO
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANTECEDENTES GENERALES

El SENADIS fue creado por mandato de la ley N° 20.422, que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, siendo, acorde a su artículo 61, un organismo de carácter descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas en situación de discapacidad, relacionándose con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Desarrollo Social, MIDESO.

Luego, los literales a), b) y j) del artículo 62 establecen que deberá coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a este fin; junto con asesorar técnicamente al Comité de Ministros en la elaboración de la política nacional para personas con discapacidad y en la evaluación periódica de todas aquellas acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que tengan como fin directo o indirecto la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad; y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Esta facultad incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, y ejercer acciones y hacerse parte en aquellas causas en que estén afectados los intereses de las personas con discapacidad, de conformidad a la ley.

Asimismo, en las letras d) e i), se expone que le corresponderá promover y desarrollar acciones que favorezcan la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas materias que digan relación con mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, y realizar estudios sobre discapacidad y aquellos relativos al cumplimiento de sus fines, o bien, contratar los que estime necesarios de tal forma de contar periódicamente con un instrumento que permita la identificación y la caracterización actualizada, a nivel nacional y comunal, de la población con discapacidad, tanto en términos socioeconómicos como con respecto al grado de discapacidad que los afecta, respectivamente.

Además, de acuerdo a lo establecido en el literal g) deberá financiar, total o parcialmente, ayudas técnicas y servicios de apoyo requeridos por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y autonomía personal, considerando dentro de los criterios de priorización el grado de la discapacidad y el nivel socioeconómico del postulante.

Luego, el artículo 66 de esa normativa señala que, la administración del servicio estará a cargo del Director Nacional.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Por otra parte, cabe precisar que en abril del año 2015, el servicio fue objeto de un acceso no autorizado a la red interna, situación que produjo pérdida de información y programas, desconfigurando los servidores y discos de almacenamiento. Lo ocurrido no pudo ser revertido debido a que la repartición no contaba con respaldos totales y actualizados, lo que impidió reestablecer la normalidad de los servicios tecnológicos.

Al respecto, mediante el oficio ORD. N° 23.655, de 29 de junio de 2017, de este origen, fue puesto en conocimiento del Director Nacional del SENADIS, de manera reservada, el preinforme de observaciones N° 401, de la señalada anualidad, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó a través del oficio ORD. N° 1.968, de 21 de julio del referido año, cuyos antecedentes aportados han sido considerados para la elaboración del presente informe final.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por finalidad ejecutar una auditoría al sistema de remuneraciones y a las compras informáticas del SENADIS, para el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2016. En dicho proceso, se consideraron aspectos administrativos; técnicos vinculados con políticas, normas, prácticas; y procedimientos de control, relacionados con los sistemas basados en las TI, incluidas aquellas actividades de tipo manual o automatizado que se desarrollan en el entorno de tal aplicación.

Complementariamente, se evaluó el cumplimiento de la normativa relacionada con las TI, de conformidad con lo dispuesto en los decretos N°s 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, y 181, de 2002, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y la Certificación de dicha Firma, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

METODOLOGÍA

El estudio se practicó de acuerdo con lo dispuesto en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos contenidos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, e incluyó comprobaciones selectivas de los registros y la aplicación de otras pruebas, en la medida que se estimaron necesarias. Del mismo modo, se ejecutó un examen de cuentas a las transacciones relacionadas con las compras de servicios tecnológicos.

Cabe precisar que 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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

efecto, se entiende por Altamente Complejas/Complejas, aquellas observaciones que, de acuerdo a su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

El SENADIS informó a esta Contraloría General que, para el período de la auditoría, no existían contratos tecnológicos vigentes, razón por la cual se solicitaron las compras de TI efectuadas en el ámbito de las comunicaciones, respaldos y procesamiento de la información institucional, determinando la existencia de 61 adquisiciones en el período ya señalado, con un monto total pagado de \$ 337.240.047.

Las partidas sujetas a validaciones se seleccionaron de manera analítica, considerando aspectos de materialidad, y contemplaron compras a tres proveedores, por un total de \$ 185.594.146, equivalentes al 55,03% del precitado universo, según se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Detalle de la muestra analítica de las compras.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	N°	\$	N°
Compras realizadas en el período en análisis.	337.240.047	61	185.594.146	3	185.594.146	3

Fuente: Datos suministrados mediante comunicación electrónica del 6 de febrero de 2017, de la Jefa de Auditoría Interna del Servicio Nacional de la Discapacidad.

Cabe precisar que las operaciones analizadas corresponden a la implementación de un sistema de remuneraciones por parte de la compañía Global Service SpA, denominado Global-3000; a la adquisición de servidores y switches al proveedor Gladys A. Vergara Pezoa; y a la provisión de 250 licencias de la Apps de Google, a cargo de la empresa ORION 2000 S.A.

Asimismo, se revisó la totalidad de los equipos del servicio en estudio, ubicados en el Datacenter del MIDESO, correspondientes a 8 servidores físicos.

Tabla N° 2: Detalle de la muestra analítica de los activos informáticos en el datacenter.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	N°	\$	N°
Servidores del SENADIS.	0	8	0	8	0	8

Fuente: Datos suministrados mediante comunicación electrónica del 6 de febrero de 2017, de la Jefa de Auditoría Interna del Servicio Nacional de la Discapacidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Complementariamente, se añadió una partida adicional correspondiente a dos compras efectuadas por concepto de certificados de firma electrónica avanzada, por representar un servicio que permite asegurar la integridad del contenido y confidencialidad de la información que utiliza la repartición auditada, correspondiente al período comprendido entre el 30 de noviembre de 2014 y 31 de diciembre de 2016.

La información relativa a las adquisiciones de TI, fue puesta a disposición de esta Contraloría General, mediante correo electrónico del 24 de febrero de 2017, de la Jefa de Auditoría Interna (S).

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

De la revisión practicada se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Sobre las revisiones efectuadas en el ámbito informático por el Departamento de Auditoría.

En base a los antecedentes aportados por la repartición, se constató que, en el mes de diciembre de 2016, el Departamento de Auditoría del SENADIS realizó una auditoría al mantenimiento y desarrollo informático, la cual tuvo como objetivo verificar los controles en el procesamiento de datos; y en el mantenimiento de la plataforma de software, hardware y servicios automáticos, con el propósito de determinar su existencia y efectividad, sin que existan observaciones que formular sobre la materia.

2. Ausencia en el control de la implementación del sistema de remuneraciones¹.

Para efectos del presente examen, el servicio le habilitó a esta Entidad de Control una cuenta de consulta en ambiente productivo en el aludido sistema, a través de la cual se verificaron las liquidaciones de sueldo de personal contratado mediante el código del trabajo, la escala única de sueldos y la emisión de las planillas de imposiciones, entre otras, no advirtiéndose deficiencias al respecto.

Sin embargo, se observó que, al menos, en el informe de cargas familiares, el formato de salida corresponde al incluido por defecto en la mencionada aplicación y no al parametrizado de acuerdo a las necesidades de la repartición auditada, ver Anexo N° 1.

Complementariamente, de las pruebas efectuadas en el aplicativo, se advirtió que éste no adquiere los datos de las liquidaciones de sueldo de los tres meses anteriores, imposibilitando el recalcular de la Asignación de Modernización, situación que fue confirmada por el Jefe del Departamento de Gestión de Personas, mediante correo electrónico de 19 de junio

¹ Software de remuneraciones, perteneciente a la empresa Global Service SpA., el cual forma parte del ERP Global 3000.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

del año 2017, indicando que un consultor externo de la compañía Global Service SpA. debe intervenir para corregir la situación advertida.

Es del caso agregar que, según la propuesta del proveedor aceptada por el servicio, la primera versión del sistema debía ser entregada en septiembre del año 2016, no obstante, a la fecha de cierre de la presente auditoría, esto es, 6 de junio de la misma anualidad, no se había materializado, lo que fue corroborado por el Jefe del Departamento de Gestión de Personas, en el correo electrónico de 19 de junio del año 2017, y en el que adicionalmente expone que esa repartición ha definido el mes de junio para la regularización de las fallas tecnológicas.

Los hechos descritos precedentemente, se contraponen con lo expresado en la letra e), del artículo 38 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, en la que se indica que "Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia".

El servicio en su respuesta corrobora que el sistema presenta problemas cuyas soluciones fueron requeridas a la empresa Global Services SpA., en una reunión efectuada el 7 de junio de 2017. Complementariamente, señaló que el 12 de julio de la misma anualidad, se realizó una nueva reunión ampliada, en donde se analizaron exhaustivamente las posibles mejoras al sistema de remuneraciones, las que deberían concretarse entre julio y agosto de 2017.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantienen las observaciones formuladas por cuanto las acciones informadas no se han materializado.

3. Falta de formalización del código de ética institucional.

Conforme a lo establecido en el compromiso del Programa de Mejoramiento de la Gestión de 2017, el servicio tiene como misión preparar un código de ética. Al respecto, esta Contraloría General detectó que durante la auditoría no se encontraba elaborado, hecho que no se aviene con lo dispuesto en el literal a) de las normas específicas, y numeral 30, ambas del capítulo III, de la resolución-exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en cuanto a que la documentación relativa a las estructuras de control interno debe incluir datos sobre la misma y políticas de una institución, sobre sus categorías operativas, objetivos y procedimientos de control.

La repartición en su respuesta adjunta copia de la resolución exenta N° 6.319, de 30 de diciembre de 2016, la cual aprobó el Código de Ética Institucional.

De acuerdo al nuevo antecedente aportado por el SENADIS, se levanta lo observado preliminarmente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Como cuestión previa al análisis, cabe precisar que el detalle de las compras analizadas es el siguiente:

Tabla N° 3: Resumen de compras analizadas.

COMPRAS	RAZÓN SOCIAL	ORDEN DE COMPRA	CONVENIO MARCO ASOCIADO	MONTO TOTAL \$
Sistema de remuneraciones y licencias de ORACLE	Global Service SpA.	857-765-CM16 857-971-CM16 857-1221-CM16	2239-7-LP14	93.636.483
3x Servidor HP DL380 M\$ 26.5 Servicios M\$6.6 4 switch CISCO M\$ 8.4 Servicio M\$ 9	Gladys A. Vergara Pezoa	857-1801-CM15 857-1967-CM15		59.467.906
250 licencias Google apps y servicios complementarios	ORION 2000 S.A.	857-1911-CM16		32.489.757
MONTO TOTAL				185.594.146

Fuente: Datos extraídos de los registros proporcionados vía correo electrónico el 24 de febrero del 2017, por la Auditora Interna (S) del SENADIS.

Ahora bien, del análisis de estas adquisiciones se determinaron los aspectos que a continuación se exponen.

1. Sistema de Remuneraciones Global 3000.

Corresponde al licenciamiento y contratación de servicios profesionales de implementación y puesta en marcha del software de remuneraciones, parte del ERP Global 3000, perteneciente a la empresa Global Service SpA.; y a los módulos auxiliares de liquidaciones de sueldo y planillas de imposiciones, entre otros. El sistema también comprende el uso de la plataforma de explotación "Oracle Forms & Report" y de la Base de Datos "Oracle Standard Edition One", junto con los servicios de respaldo remoto.

1.1. Fraccionamiento de la compra del Sistema de Remuneraciones.

Debido al hackeo de que fue objeto el servicio auditado en abril de 2015, en el mes de septiembre de esa anualidad se evaluó la adquisición de un nuevo sistema de remuneraciones, seleccionando la aplicación denominada Global 3000, del proveedor Global Service SpA.

El detalle de las tres órdenes de compra relativas a esta adquisición, pagadas durante el período fiscalizado, es el que sigue:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 4: Detalle de Órdenes de Compra de la solución informática en análisis.

N° ORDEN DE COMPRA	FECHA ORDEN DE COMPRA	DETALLE ORDEN DE COMPRA	MONTO ² \$	MONTO UTM
857-765-CM16	19-05-2016	Licencias de Oracle Forms and Report perpetual y Oracle Database Standard Edition 2 - processor perpetual.	28.561.540	627,8
857-971-CM16	01-07-2016	Licencia del software Global 3000 IC 2019.	28.329.664	619,6
857-1221-CM16	12-08-2016	Servicio complementario para productos de licencias de software-configuración de software.	36.745.279	840,1
MONTO TOTAL			93.636.483	2.087,5

Fuente: Antecedentes recopilados en el servicio en base a las compras efectuadas para el período de la auditoría, transformadas a UTM, basadas en los valores registrados en el sitio web del Servicio de Impuestos Internos, Valor UTM 2016, meses de mayo \$ 45.497; julio \$ 45.724; septiembre \$ 45.999.

Si bien las mencionadas compras se efectuaron vía el Convenio Marco ID N° 2239-7-LP14, es del caso aclarar que, en su conjunto conforman un solo producto denominado sistema de remuneraciones, que en su total exceden las 1.000 UTM, por lo que el SENADIS debió dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 bis del Reglamento de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, que indica que para las adquisiciones vía convenio marco superiores a 1.000 UTM, las entidades deberán comunicar, a través del sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto requerido, lo que en la especie no se materializó.

Sin perjuicio de lo manifestado en el párrafo anterior, cabe recordar que el fraccionamiento o fragmentación de las compras de bienes y servicios se encuentran prohibidos en los artículos 7° y 13°, de la citada ley N° 19.886, y el decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, respectivamente.

El servicio en su respuesta corrobora lo observado, precisando que se adoptarán las medidas que permitan determinar las eventuales responsabilidades respecto al hecho observado; informando oportunamente a este Organismo de Control.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, por cuanto las acciones informadas no se han materializado.

2 En base a la conversión de los montos de las respectivas ordenes de compras, a una tasa de cambio de \$ 687,34, \$ 661,29 y \$ 645,22, del 27 de mayo, 6 de julio y 12 de agosto, todas del 2016, respectivamente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

1.2. Ausencia de un acuerdo complementario con la finalidad de resguardar la adquisición de productos y servicios del Convenio Marco ID N° 2239-7-LP14.

Conforme a lo establecido en la resolución N° 98, del año 2014, que Aprueba bases tipo de licitación pública para Convenio Marco de Hardware, Licencias de Software y Recursos Educativos Digitales, y considerando el hecho manifestado en el precedente punto 1.1, sobre el fraccionamiento de la aludida compra, es del caso señalar que se detectó la inexistencia de un acuerdo complementario, según se establece en el punto 10.2, sobre Acuerdo Complementario, del numeral 10, relativo a las condiciones contractuales, vigencia de las condiciones comerciales, operatoria del Convenio Marco y otras cláusulas, de las bases administrativas, que hubiese permitido resguardar mediante una garantía de fiel cumplimiento, el monto total de las ya citadas adquisiciones, las cuales, en su conjunto, sobrepasaron el tratamiento establecido a nivel de garantía en el precitado Convenio Marco.

Tal situación vulnera lo establecido en el artículo 68 del decreto N° 250, del 2004, que Aprueba Reglamento de la citada ley N° 19.886, el cual consigna, en lo pertinente, que las cauciones o garantías deberán tener un monto entre un 5% y un 30% del valor total del contrato.

La repartición en su respuesta reconoce la omisión del acuerdo complementario en la compra del sistema de remuneraciones, no obstante, precisa que, en virtud de la auditoría interna realizada al proceso de compras públicas efectuada por el Departamento de Auditoría a fines del año 2016, se sugirió, en síntesis, al jefe del Departamento de Administración y Finanzas incorporar un acuerdo complementario en aquellos servicios que son adquiridos mediante la modalidad de convenio marco. Luego, señala que se están adoptando las medidas para mejorar la operatividad del proceso de compras.

Por lo anterior y habida consideración que las medidas indicadas no se han materializado, procede mantener la observación antes anotada en este punto, en tanto éstas no se implementen.

1.3 Falta de una bitácora de actividades de modificación al sistema de remuneraciones.

El SENADIS no cuenta con un registro de actividades por usuario, que permita determinar el origen de errores que pudiesen afectar el cálculo de la renta de algún funcionario u otro usuario no válido, entre otros, ni la trazabilidad de las acciones ejecutadas.

Así, durante la fiscalización se detectó la concurrencia de un consultor externo del proveedor del Sistema de Remuneraciones, con la finalidad de efectuarle modificaciones, a saber, operaciones de ingreso, modificación y eliminación de datos directamente a nivel de la base, lo que no quedó registrado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Dicha omisión transgrede lo previsto en los artículos 23 y 37 letra g), del mencionado decreto N° 83, sobre la Gestión de las operaciones y las comunicaciones; y el Control de acceso, respectivamente, relativos a que deben documentarse los procedimientos de operación de los sistemas informáticos e incorporarse mecanismos periódicos de auditorías de la integridad de los registros de los datos, y que los privilegios asignados deben tener un carácter histórico.

La entidad auditada en su respuesta, acoge lo observado, indicando que se reconstruirá la bitácora de actividades con la información de la empresa y del encargado de remuneraciones. Del mismo modo, se desarrollará el procedimiento que establezca la obligación de mantener un registro de las actividades realizadas por los usuarios, medidas que se adoptarán entre julio y agosto de 2017.

Al respecto, cabe señalar que la repartición no se pronunció sobre las modificaciones realizadas directamente a la base de datos por el consultor externo de la empresa proveedora del sistema, y considerando que las medidas informadas no se han materializado, procede mantener lo observado en su totalidad.

1.4 Inexistencia de un funcionario a cargo de las bases de datos.

La repartición auditada no dispone de un funcionario que administre las bases de datos, lo que impide velar por la integridad de la información almacenada en ellas y detectar posibles anomalías y acciones ejecutadas por usuarios de los sistemas institucionales, situación que no se aviene con lo señalado en el artículo 23, del ya citado decreto N° 83, de 2004, sobre la reducción del riesgo de negligencia o mal uso deliberado de los sistemas, mediante la aplicación de políticas de segregación de funciones.

Sobre este punto, el servicio en su respuesta indica que, durante el mes de agosto de 2017, se elaborará un perfil del cargo de "Administrador de Base de Datos". Añade que una vez definida las funciones y responsabilidades asociadas a dicho cargo se determinará la forma de proveer el puesto, previo informe de proyección presupuestaria del subtítulo 21, que determinará si se hace un concurso para proveerlo o se designará a un trabajador actual para que asuma las tareas.

En base a lo anteriormente expuesto y dado que la medida anunciada no se ha concretado, se mantienen la objeción planteada.

1.5 Sistema de remuneraciones sin segregación de perfiles de usuarios.

De la revisión efectuada a las cuentas de usuarios del sistema de remuneraciones, se advirtió que solo existe una con privilegios de administrador, la cual, adicionalmente es ocupada por el proveedor del software en modificaciones y/o mantenciones del aludido aplicativo, lo que genera un riesgo de acceso sin trazabilidad de las acciones que pudiesen ejecutar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

el o los usuarios del citado perfil, pudiendo ocasionar cambios y/o eliminaciones de datos y/o parámetros, que afecten los cálculos y/o personas a quienes se les paguen sus remuneraciones, hecho que vulnera lo señalado en los artículos 28, y 37, literal g), del ya mencionado decreto N° 83, sobre segregación de funciones, y que solo se debe asignar a una persona un único identificador de usuario, para que ellos sean responsables por sus acciones, respectivamente.

El servicio señala en su respuesta que, en el mes de septiembre de 2017, implementará la medida relativa a la separación de funciones.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, por cuanto las acciones informadas no se han materializado.

1.6 Inexistencia de un proceso de validación de claves de acceso.

En las pruebas efectuadas al sistema fiscalizado, con el perfil de consulta antes indicado, se detectó que, en la pantalla de inicio, se solicita el usuario, clave y su organización; sin embargo, el campo clave no es validado, pudiendo ingresar cualquier carácter, según se presenta en ejemplo del Anexo N° 2.

Complementariamente, la misma validación se realizó con un usuario del Departamento Gestión de Personas, corroborándose la situación descrita, la que fue confirmada mediante correo electrónico de 15 de mayo de 2017, por el Jefe del Departamento Gestión de Personas de la repartición auditada, lo que no se condice con lo establecido en la letra g) del artículo 28, del decreto N° 83 de 2004, sobre la estructura de la clave de acceso.

La repartición indica en su respuesta que actualizará la Política de Control de Acceso Lógico, a objeto de implementar un proceso de suministro de acceso formal de usuarios, para asignar o revocar los derechos de acceso en todos los sistemas y servicios, lo que se concretará entre los meses de agosto y octubre de 2017.

Por lo anterior y habida consideración que las medidas indicadas no se han materializado, procede mantener la observación antes anotada en este punto, en tanto éstas no se implementen.

2. Sobre incumplimiento de aspectos de seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.

De la revisión efectuada en el Servicio Nacional de la Discapacidad, se advirtieron situaciones que infringen lo consagrado en el decreto N° 83, de 2004, según se detalla a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2.1 Plan de contingencia desactualizado y sin formalizar.

Del análisis realizado al aludido plan, suministrado mediante correo electrónico de 28 de abril del año 2017, por el Jefe Sección Gestión de Información, se evidenció que se encuentra desactualizado y sin formalizar, toda vez que no contempla los eventos que lo activan. Además, en la fecha elaboración del aludido documento, el SENADIS se encontraba en otra ubicación geográfica.

Adicionalmente, se detectó que dicho plan no considera acciones a seguir en el caso que el sitio web institucional sufriese un incidente operacional, lo que eventualmente podría dificultar el acceso al público para efectuar postulaciones a beneficios o acceder a información, hecho que incumple lo estipulado en los artículos 35, y 37, literales b) y f), del citado decreto, sobre gestión de la continuidad del negocio.

La institución en su respuesta indica que se determinó que el Encargado de Seguridad de la Información deberá gestionar la actualización del aludido plan de contingencia, junto con la formalización y sociabilización del mismo.

No obstante, las acciones comunicadas por el servicio, por tratarse de gestiones que no se han materializado, se mantiene lo observado.

2.2 Inexistencia de un plan de recuperación ante desastres.

El SENADIS no tiene un plan de recuperación de desastres, lo que fue corroborado por el Jefe de la Sección Gestión de Información, quien indicó vía correo electrónico de 28 de abril del año 2017, que en la actualidad el servicio no cuenta con el aludido plan, lo que ha sido presentado al Comité de Seguridad de la Información.

Tal omisión incumple lo consagrado en los artículos 35, y 37, letra b), del cuerpo normativo ya señalado.

La institución en su respuesta indica que el Encargado de Seguridad de la Información deberá gestionar la actualización del aludido plan de contingencia, junto con la formalizar y sociabilización del mismo.

Dado que la aludida repartición no ha desarrollado ni formalizado el citado plan, se mantiene lo objetado.

2.3 Ausencia de pruebas al procedimiento de gestión de la continuidad del negocio.

Se detectó la inexistencia de ejecución de pruebas al proceso de gestión de continuidad, situación que se confirma por medio de los hallazgos presentados en los numerales 2 y 3 del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Lo expuesto evidencia un riesgo en las operaciones tecnológicas que se realizan en la institución, debido a que la ausencia de pruebas no permite asegurar las operaciones ante un eventual incidente tecnológico, como el suscitado en el año 2015, lo que infringe lo señalado en el artículo 37, letra i), del precitado decreto, sobre gestión de la continuidad del negocio.

Al tenor de lo observado, la institución auditada precisa en su respuesta que se definirá un calendario de pruebas, junto con la periodicidad de las mismas.

Dado que la repartición no ha desarrollado, aprobado e implementado los citados procedimientos, se mantiene lo objetado.

2.4 Inexistencia de un LOG³ de la red.

El SENADIS no mantiene un monitoreo de las operaciones en la red que le permita conocer las actividades anómalas, lo que contraviene lo expresado en el artículo 23 de la ya indicada norma, que indica en lo pertinente que, deben documentarse los procedimientos de operación de sistemas informáticos e incorporarse mecanismos periódicos de auditorías de la integridad de los registros de datos almacenados en documentos electrónicos.

El servicio indica en su respuesta que se determinó que el Encargado de la Sección de Gestión de la Información deberá gestionar la implementación y formalización de políticas de operaciones las que incluirán la generación de LOG's de eventos para los sistemas junto a la sociabilización de los mismos.

Considerando que las acciones informadas no se han materializado, se mantiene la observación formulada.

2.5 Ausencia de un procedimiento de revisión de permisos de acceso.

El servicio no dispone de un procedimiento de revisión de los permisos de acceso a los sistemas institucionales, incluida la acreditación de Active Directory⁴, hecho corroborado por el Jefe de la Sección Gestión de Información, vía correo electrónico de 28 de abril del año 2017, lo que no se condice con lo expresado en la letra g) del artículo 37 del aludido decreto, relativo a la gestión de la continuidad del negocio.

3 LOG: Corresponde al registro secuencial en un archivo o en una base de datos de todos los acontecimientos, eventos o acciones que afectan a una aplicación o actividad de una red informática.

4 Active Directory: Es un servicio de directorio en una red distribuida de computadores, en que en uno o varios servidores se crean usuarios, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de sus políticas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La repartición indica en su respuesta que el encargado de la Sección de Gestión de la Información implementará un proceso formal de solicitud o revocación de derechos de acceso a los sistemas y recursos del servicio.

Sin perjuicio de las medidas previstas por la entidad fiscalizada para subsanar la observación planteada, ésta se mantiene mientras no se valide la existencia del precitado procedimiento.

2.6 Intentos fallidos de acceso sin registro.

El SENADIS no registra los intentos fallidos de los usuarios que desean acceder a sus cuentas de los sistemas institucionales, lo que fue confirmado por el Jefe de la Sección Gestión de Información, mediante el ya citado correo electrónico de 28 de abril del año 2017, lo que transgrede lo indicado en el literal g) del artículo 37 de la referida norma.

La repartición plantea en su respuesta que formalizará e implementará una nueva política de operaciones, la que incorporará como procedimiento, mantener un registro permanentemente de los intentos fallidos y aquellos exitosos de los usuarios a sus cuentas institucionales.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, dado que las acciones informadas no se han materializado.

2.7 Falta de procedimientos de restauración de respaldos.

El servicio no cuenta con un procedimiento de restauración de los respaldos, ni efectúa regularmente pruebas de recuperación documentadas de los mismos, que aseguren la efectividad de dichos datos, permitiendo verificar que se puede cumplir con el tiempo asignado a dichos procedimientos, lo que incumple lo establecido en la letra c) del artículo 24 del decreto ya mencionado.

En lo referente a este punto, el servicio expone en su respuesta que el Encargado de la Sección Gestión de la Información actualizará, comunicará e implementará la política de respaldo, que regularizará el hecho descrito en el párrafo precedente, incluyendo el software e imágenes de los sistemas, efectuándole pruebas permanentes.

Por lo anterior y habida consideración que las medidas indicadas no se han materializado, procede mantener la observación antes anotada en este punto, en tanto éstas no se implementen.

2.8 Carencia de un registro de errores y las soluciones ejecutadas.

La repartición no mantiene un registro con los errores recurrentes que se presentan en los sistemas institucionales, ni existe documentación que respalde las soluciones ejecutadas por la Sección Gestión de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

la Información, lo que transgrede lo consagrado en la letra f) del artículo 37 del decreto, ya citado.

El SENADIS señala en su respuesta que se formalizará, comunicará e implementará una política de gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información, la que incorporará el procedimiento de registro de errores.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, por cuanto las acciones informadas no se han materializado.

2.9 Ausencia de un registro de cambios en los sistemas.

De la revisión efectuada al "Procedimiento de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información", de 27 de diciembre del año 2012, aprobado por el Encargado de Seguridad, el cual señala entre otros puntos que "Se documentará todo cambio en los sistemas, esta documentación ha de incluir a otros sistemas que se vean afectados", asimismo indica en el caso de desarrollo externo de software que "Antes de pasar a producción el software, deberá ser sometido a pruebas por la Sección de Tecnologías de la Información en conjunto con la empresa proveedora, luego se realizarán pruebas con los departamentos o secciones solicitantes.", se advirtió que no se mantiene un registro de cambios, ni se verifica el impacto de los mismos, lo que no se condice con lo establecido en tal procedimiento, ni con lo estipulado en el literal h) del artículo 37, del aludido decreto, sobre desarrollo y mantenimiento de sistemas.

La institución indica en su respuesta que se encomendó al Encargado de la Sección Gestión de la Información, para que actualice la política de control de cambios, la que definirá un protocolo de evaluación, prueba y acompañamiento para el desarrollo externo de software.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, por cuanto las acciones informadas no se han materializado.

2.10 Inexistencia de un procedimiento para informar incidentes tecnológicos.

Se constató la existencia de un documento, en estado de borrador, denominado Procedimiento de Control y Registro de Incidentes, del Comité de Seguridad de la Información del SENADIS, creado por resolución exenta N° 5.044, de 6 de noviembre del año 2015, situación que imposibilita ejecutar acciones correctivas previamente aprobadas por la administración, con la finalidad de minimizar el impacto en la disponibilidad de los servicios, lo que contraviene lo indicado por las letras d) y f) del artículo 37, del antes mencionado decreto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La repartición en su respuesta indica que se realizarán acciones para subsanar la deficiencia señalada precedentemente, acordando que el Encargado de Seguridad de la Información gestione la actualización, comunicación e implementación del "Procedimiento de Control y Registro de incidentes".

Por lo anterior y habida consideración que las medidas indicadas no se han materializado, procede mantener la observación antes anotada en este punto, en tanto éstas no se implementen.

2.11 Falta de acciones de seguimiento de los casos de incidentes de seguridad.

El Jefe Sección Tecnologías de la Información lidera un proyecto denominado Ticket de Soporte, el que corresponde a una plataforma web, la cual permitirá registrar los incidentes de seguridad, regulados por medio de un procedimiento para tales fines. Al tenor de lo expuesto, se detectó la carencia de seguimiento de tales incidentes, lo que contraviene lo indicado en los literales d) y f) del artículo 37, de la citada norma, sobre seguridad del personal, y gestión de las operaciones y comunicaciones.

El servicio en su respuesta señaló que el Encargado de Seguridad de la Información deberá gestionar la actualización, y comunicar e implementar un nuevo "Procedimiento de Control y Registro de incidentes" permitiendo un registro de incidentes de seguridad de los sistemas institucionales, agregando las tareas y responsables del seguimiento de estos incidentes.

Considerando que los antecedentes aportados por la institución fiscalizada corresponden a actividades que se están realizando, no se puede constatar el resultado hasta que concluyan las actividades, motivo por el que se mantiene lo advertido.

2.12 Carencia de una bitácora de evaluación del sitio web del SENADIS.

Conforme a la validación efectuada en terreno, se evidenció que la institución no efectúa un monitoreo de las actividades del sitio web institucional, hecho que se contrapone con lo indicado en la letra f) del artículo 37, del aludido decreto, relativa a la Gestión de las Operaciones y las Comunicaciones.

Sobre este punto, la entidad examinada señaló en su respuesta que el Encargado de Seguridad de la Información formalizará, comunicará e implementará un procedimiento de monitoreo de los eventos de la página web.

Corresponde tener presente que son actividades que se encuentran en proceso, motivo por el que se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2.13 Ausencia de respaldos fuera de las instalaciones.

De la validación en terreno al datacenter del MIDESO, en el cual están alojados los servidores del SENADIS, se advirtió que los respaldos se mantienen en el mismo espacio físico, con lo que, en caso de algún siniestro, se afectaría la continuidad operativa de las labores efectuadas por la institución. Además, se detectó la ausencia de respaldos en otras dependencias, todo lo que no se condice con lo expresado en los literales d), e), g) del artículo 24, del antedicho decreto, sobre la gestión de las operaciones y las comunicaciones.

El servicio en su respuesta precisa, en síntesis, que se considerará en el proceso de elaboración de presupuesto 2018.

Considerando lo indicado en el párrafo precedente, se mantiene la observación formulada, por cuanto las acciones informadas no se han materializado, considerando que son posibles acciones a ejecutar con el presupuesto antes mencionado.

2.14 Inexistencia de trazabilidad de acciones efectuadas por usuarios de la base de datos y mecanismos de auditoría.

De la revisión ejecutada en la consola del servidor de base de datos Oracle, del sistema de remuneraciones, administrada por el Departamento de Informática, se constató que esta no posee restricciones de edición y/o eliminación de registros a nivel de usuarios, ni almacena el usuario que se conecta, en un LOG que identifique las acciones, como insertar, borrar, entre otras, lo que imposibilita realizar seguimientos a los cambios efectuados sobre ellas, lo que se aparta de lo estipulado en el artículo 23 del aludido decreto, de la gestión de las operaciones y las comunicaciones.

La repartición en su respuesta indica que el Encargado de la Sección de la Información realizará la restricción de perfiles a las bases de datos del servicio y habilitará la generación de LOG que den cuenta de la trazabilidad de las acciones efectuadas por los usuarios a las bases de datos.

Por lo anterior y habida consideración que las medidas indicadas no se han materializado, procede mantener la observación antes anotada en este punto, en tanto éstas no se implementen.

Las situaciones descritas en los puntos 2.1 al 2.14, conllevan los riesgos de falta de continuidad operacional, de inexistencia de registro de seguridad y de cambios, de pérdida de información, y la imposibilidad de efectuar trazabilidad a los datos y verificar su integridad, por lo que, además de incumplir los aspectos del decreto N° 83, de 2004, que en cada caso se indican, vulneran los principios de control, eficiencia y eficacia previstos en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.