

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
REGIONAL DE VALPARAÍSO**

**Informe Final
Servicio Nacional de Aduanas**



Fecha : 31.12. 2009
Nº Informe : 109 de 2009



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPENCCIÓN

AI N° 1264/09
PREG N° 5033

REMITE INFORME FINAL N° 109, DE
2009, SOBRE AUDITORÍA AL PROCESO
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANAS.

VALPARAÍSO, 31 DIC 2009 007473

La Contralor Regional que suscribe, ha
dado su aprobación al Informe del epígrafe, elaborado por personal de
fiscalización de este Organismo de Control, cuya copia se remite a Ud., para su
conocimiento y fines administrativos pertinentes.

Saluda atentamente a Ud.,

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ
CONTRALOR REGIONAL VALPARAISO
ABOGADO
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
VALPARAÍSO

Copia Informativa:
AUDITOR INTERNO
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS
VALPARAÍSO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

AI N°1263
PREG N° 5033

INFORME FINAL N° 109 DE 2009, SOBRE
AUDITORÍA AL PROCESO DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DEL SERVICIO
NACIONAL DE ADUANAS

VALPARAÍSO, **31 DIC. 2009**

En cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización para el año 2009, esta Contraloría Regional efectuó una auditoría al Proceso de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Servicio Nacional de Aduanas, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2009.

Objetivo

La auditoría tuvo por finalidad revisar y evaluar aspectos que se relacionan con las políticas, normas, prácticas y procedimientos de control que se vinculan con los Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), verificando especialmente el cumplimiento de los decretos supremos N°s 77, 81 y 83, todos de 2004, y 93 y 100, ambos de 2006, todos ellos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, MINSEGPRES, y la Normativa Chilena de Seguridad N° 2.777.

Metodología

La revisión se efectuó en conformidad con principios, normas y procedimientos aceptados por esta Entidad Fiscalizadora, por lo tanto, incluyó revisiones selectivas de los registros, documentos, validaciones y otros medios técnicos que se estimaron necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Universo y muestra

La revisión se orientó a evaluar los controles generales de las Tecnologías de Información (TI) y de ciertas aplicaciones de los procesos significativos denominados Declaración de Ingreso (DIN), Documento Único de Salida (DUS) y Manifiesto Internacional de carga (MANIFIESTO) y a la verificación del cumplimiento de los contratos vigentes en el período examinado, asociados a las TI, de los cuales se examinaron 29 contratos, que representan el 56,9% del total de los contratos suscritos.

A LA SEÑORA
CONTRALOR REGIONAL
CONTRALORIA REGIONAL DE VALPARAISO
PRESENTE
CSA/DSJ



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Antecedentes Generales

El Servicio Nacional de Aduanas es un servicio público dependiente del Ministerio de Hacienda y cumple funciones claves en materia de comercio exterior, especialmente, en lo relativo a la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, fiscalizando dichas operaciones y recaudando los derechos e impuestos vinculados a éstas. Además, genera las estadísticas del intercambio comercial de Chile y otras tareas que le encomienda la ley.

A la Subdirección de Informática, le corresponde desarrollar, analizar y controlar los sistemas computacionales requeridos por el Servicio; administrar el uso, mantención y operación de los equipos, archivos y programas computacionales de éste; velar por la seguridad e integridad de los datos que se administren computacionalmente en cualquier medio electrónico o magnético y las demás funciones que le asigne el Director Nacional.

El Preinforme de Observaciones N° 109 fue remitido por esta Contraloría Regional al Servicio Nacional de Aduanas por oficio N° 6.825, de 2009, dando respuesta esta entidad mediante Oficio ordinario N°19.508, del mismo año.

De las observaciones formuladas y el análisis de la respuesta, corresponde señalar lo siguiente, en cada una de las materias que se indican:

I. ORGANIZACIÓN

1. Estructura Organizacional

La Subdirección de Informática, conforme se visualiza en el organigrama general, se encuentra posicionada en un nivel que refleja la importancia que se le asigna a las TI. Su dependencia es directa de la Dirección Nacional y se divide en cuatro departamentos: Servicios, Sistemas, Infraestructura y Seguridad y Proyectos Especiales, y cuenta con un Subdepartamento de Proyectos y Control de Gestión, que depende de este último.

Sobre lo particular, cabe señalar que los roles y responsabilidades del personal dependiente de la Subdirección de Informática no han sido establecidos en un manual de organización y funciones, en los cuales se describan los cargos para el desempeño de cada función, observación que es extensiva para todos los cargos de la organización.

El Servicio en su respuesta señala que es pertinente aclarar que el Subdepartamento de Proyectos y Control de gestión depende directamente del Subdirector de Informática y no de alguno de los Departamentos de la Subdirección, como se señala en el Preinforme, para lo cual acompaña resolución exenta N° 2.210, de 2 de mayo de 2007.

Sin embargo, nada señala respecto de lo observado por esta Contraloría, por lo que esta observación se mantiene. Respecto de la aclaración efectuada por ese Organismo, cabe precisar que conforme a lo señalado y a la resolución acompañada deberá corregir el Organigrama publicado en su respectiva página Web.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

2. Capacitaciones de la Subdirección de Informática

El Plan de Capacitación del Servicio Nacional de Aduanas para el año 2009, aprobado por el Director Nacional mediante resolución exenta N° 9.243, de 23 de diciembre de 2008, no contempló capacitaciones en materias de software y hardware, para los funcionarios de la Subdirección de Informática, por cuanto ésta no entregó dentro del plazo establecido los requerimientos de capacitación.

En efecto, mediante oficio N° 14.122, de 10 de septiembre de 2008, el Departamento de Capacitación solicitó a la Subdirección de Informática remitir sus requerimientos de capacitación con fecha límite el día 10 de octubre de ese año, los cuales fueron respondidos extemporáneamente mediante oficio N° 16.536, de 29 de octubre del mismo año.

No obstante, el Departamento de Capacitación asignó un monto de M\$15.620, el cual se utilizó en las siguientes materias: cursos de actualización de energía fotovoltaico; ceremonial y protocolo informático; taller de seguridad de redes; taller VOIP; taller sitios WEB y seminario internacional de gobierno electrónico, en los cuales se utilizaron M\$855.

En su respuesta, el Servicio señala que respecto de la entrega extemporánea de los requerimientos de capacitación de la Subdirección de Informática, requerido en el oficio N° 14.122, ya citado, que éste fue recibido por esa Subdirección, mediante libro de despacho, con fecha 12 de septiembre de 2008 .

En síntesis, en cuanto a lo observado, el Servicio informó que la Coordinadora del Subdepartamento de Proyectos y Control de Gestión, envió al Subdirector de Informática titular y a los Jefes de los distintos Departamentos de la misma, la solicitud hecha por el Departamento de Capacitación, señalando que estos fueron recibidos por ella en forma parcial vía mail, entre los días 8 y 21 de octubre de 2008, no todos en el formato requerido.

Hace presente, que la Subdirección informó al Departamento de Capacitación mediante oficio N° 16.536, sus requerimientos cuyo presupuesto estimado alcanzó los M\$89.000. Asimismo, el Servicio señaló que en el programa de capacitación para el año 2009, se asignaron M\$15.620, con la finalidad de capacitar a los usuarios de sistemas de información como a los funcionarios de la Subdirección de Informática en las materias propias de esa disciplina, de acuerdo a lo dispuesto en el Programa Anual de Capacitación, PAC, de los cuales M\$9.800, corresponden a contrataciones de terceros.

Sobre lo anterior, el Servicio informó que al 18 de diciembre de 2009, esa Subdirección había efectuado cursos, por un monto de M\$4.355.

Además, el Servicio manifiesta que el resultado de la baja asignación presupuestaria a la Subdirección de Informática no se originó por el envío extemporáneo de los requerimientos, si no porque en los años anteriores, ésta no utilizó el total de los recursos asignados, lo que se explica principalmente por dos razones: la primera, al ser tan bajas las asignaciones, no es posible acceder a los cursos que realmente son necesarios, de especialización tecnológica, por su alto costo y porque son requeridos al menos 2 ó 3 profesionales por área y, la segunda, por la sobrecarga de trabajo para mantener la continuidad operacional de los sistemas informáticos que limita la disponibilidad de tiempo para



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

otras actividades, lo que en el año 2009, se vio acentuado por la demora en las contrataciones de servicios profesionales externos especializados, de apoyo a las áreas más críticas.

Sobre el particular, es necesario anotar que las medidas informadas no permiten dar por subsanada la observación, toda vez que no se acompaña documentación alguna que permita verificar la implementación de las mismas, por lo que su efectividad y cumplimiento se verificará por esta Contraloría Regional en una auditoría de seguimiento, conforme a las políticas de fiscalización de este Organismo.

3. Nombramiento Coordinadora del Departamento de Infraestructura

La funcionaria encargada de la administración de las tareas operacionales no ha sido designada formalmente para efectuar tal labor, omitiéndose al efecto la dictación del acto administrativo correspondiente. Dicha asignación se realizó mediante oficio interno N° 8.432, de 30 de mayo de 2007, aprobado por el Subdirector de Informática.

Al respecto, cabe señalar que conforme lo establece el artículo 3°, de la ley N° 19.880, las decisiones que adopta la Administración se expresan por medio de actos administrativos, los cuales contienen declaraciones de voluntad realizadas en el ejercicio de una potestad pública, los que en el caso del Servicio de Aduanas toman la forma de resoluciones, instrumentos que, a su vez, son esenciales para controlar la legalidad de sus actuaciones (aplica dictamen N° 44.069 de 2006).

En relación a lo anterior, el Servicio, en su respuesta al Preinforme, señala que efectivamente la designación corresponde a una encomendación de funciones, por lo tanto, durante el año 2009 y mediante oficio N° 9.891, de 7 de julio de 2009, el Subdirector de Informática solicitó al Subdirector administrativo incorporar en la formulación presupuestaria para el año 2010 que otorgue al Servicio la facultad de designar hasta un máximo de tres funcionarios a contrata con facultades de función directiva, por la reducida dotación de funcionarios con esa función en la Subdirección.

Asimismo, la Entidad agrega que en la aprobación del proyecto de la ley de presupuesto 2010, se incorpora la solicitud hecha por esa Subdirección de Informática, por lo que se solicitará al Director Nacional, en uso de la facultad otorgada en esa ley, la designación de los profesionales a contrata con facultades directivas, entre los cuales se incluye a la Coordinadora del Departamento de Infraestructura, fijando como plazo enero de 2010 y asignando como responsable de cumplir con la medida informada al Subdirector de Informática.

La respuesta proporcionada por el Servicio no permite dar por subsanada la observación, toda vez que no acompaña documentos que permitan verificar las medidas informadas, razón por la cual este Organismo verificará, en una auditoría de seguimiento, el cabal cumplimiento de las mismas.

4. Departamento de Auditoría Interna

Para el año 2009, el Departamento de Auditoría Interna consideró la evaluación de una auditoría destinada a verificar la existencia y el cumplimiento de perfiles de acceso de aplicaciones y computadoras personales definidos por el Servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Mediante informe resolución N° 35, de 3 de noviembre del 2009, Auditoría Interna estableció que la Subdirección de Informática no cuenta con un mecanismo de control sobre el uso de las claves de usuarios y de acceso a los computadores personales del Servicio, atendida la carencia de un registro de acceso a las aplicaciones de la Declaración de Almacén Particular de Importación (DAPI) y Sistema de Pasavantes, las cuales no fueron previstas en el análisis del Sistema.

La observación anterior no había sido resuelta por la Administración, atendida la reciente elaboración del citado informe.

El citado Plan Anual de Auditoría para el año 2009, del Servicio Nacional de Aduanas, fue presentado por el Director Nacional mediante Oficio N° 19.285, de 29 de diciembre de 2008, al Auditor General de Gobierno para la validación del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG).

En su respuesta, el Servicio informó que la Dirección respondió a lo observado por la Unidad de Auditoría Interna, mediante oficio N° 19.043, de 14 de diciembre de 2009, señalando que es factible realizar lo recomendado. Además, manifestó que en lo relacionado al Sistema DAPI, en la licitación "Construcción e Implantación del Sistema de Control de Regímenes Suspensivos", adjudicada a la empresa Opensoft, la cual se encuentra en proceso de firma de contrato y en la etapa de revisión de los informes de análisis y diseño, se incorporará un mecanismo de control sobre el uso de las claves de usuarios y el registro de la IP del computador desde donde se accedió al sistema.

Por otra parte, en relación al Sistema Pasavantes, el Servicio señaló que se realizarán internamente actividades para excluir de la navegación por proxy a los sistemas aduaneros, logrando separar los tráficos del tipo Internet, lo cual permitirá una navegación no filtrada para los sistemas corporativos versus una navegación controlada para los sitios cacheables y de contenido no propio de la función aduanera.

Asimismo, la Entidad informó que respecto a la autenticación de los PC, todos los computadores de la Aduana cuentan con la factibilidad a nivel de usuario final para activar la clave de acceso a éste y en caso que el usuario no active su clave, ésta se desactiva.

Sobre el particular, es dable manifestar que las medidas informadas no permiten dar por subsanada la observación, toda vez que no se acompaña documentación alguna que permita verificar la implementación de las mismas, por lo que su efectividad y cumplimiento se verificará por esta Contraloría Regional en una auditoría de seguimiento, conforme a las políticas de fiscalización de este Organismo.

5. Comité de Sistemas

Mediante resolución exenta N° 2.393, de 13 de abril de 2009, el Director del Servicio creó el Comité de Sistemas, con el objeto de proponer la cartera de proyectos de TIC del Servicio, los medios de financiamiento para llevar a cabo los mismos y las medidas de resolución de conflictos durante el ciclo de vida de los proyectos, entre otras, disponiendo registrar las responsabilidades y acuerdos en un libro de actas y emitiendo, al final de cada semestre, un informe al Director sobre los acuerdos y cumplimiento de las decisiones tomadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Al respecto, se observó el incumplimiento de las reuniones establecidas para el funcionamiento de dicho Comité, las que a contar del mes de abril del presente año se debían realizar en forma mensual, constatándose asimismo la inexistencia del respectivo libro de actas.

En relación con las observaciones expuestas, el Servicio informó, en síntesis, que una vez creado el Comité, en su primera sesión, se debían resolver los temas relativos a los procedimientos que regularían su forma de trabajo, periodicidad de convocatoria y otros temas por definir, de acuerdo a lo establecido en la resolución exenta, ya citada. Asimismo, la Entidad señaló que en forma posterior, se realizó la segunda sesión, la cual sólo se concretó el 9 de diciembre de 2009, informando que los objetivos perseguidos en ella fueron reactivar el Comité en comento, presentar el estado de avance de los proyectos informáticos de la cartera 2009, el presupuesto 2010, los proyectos de arrastre y propuesta de cartera 2010 y revisar la propuesta de compromisos para el PMG de Gobierno Electrónico 2010. Por otra parte, informó que en tal sesión se acordó realizar la primera junta del 2010, durante la primera quincena del mes de enero.

Cabe haber presente, que las medidas expuestas no permiten dar por subsanadas las observaciones, toda vez que éstas se implementarán en una fecha futura, cuyo cumplimiento se verificará por esta Contraloría Regional, en una auditoría de seguimiento, de acuerdo a las políticas de fiscalización de este Organismo de Control.

II. SALA DE SERVIDORES

Atendido lo establecido en la Norma Chilena de Seguridad N° 2.777 y en el decreto supremo N° 83 de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que define la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos, del resultado de la presente auditoría es posible advertir las siguientes debilidades:

1. Seguridad Física y del Ambiente

1.1 Sala Principal

En la visita practicada a dicho sitio, se observó lo siguiente:

- El acceso de personas no está debidamente controlado, además no se mantienen en forma segura los registros de los accesos físicos a la Sala de Servidores, incumpliendo lo establecido en la Orden Interna N°1, de 12 de febrero del 2008, que imparte instrucciones para el adecuado control sobre las personas que ingresan a las oficinas de la Subdirección de Informática y sala principal.
- Las áreas de información sensible y los equipos de procesamiento de información no son controladas con autenticación, tales como tarjetas magnéticas más el PIN, para autorizar y validar los accesos.
- Los derechos de accesos a las áreas seguras, no se revisan ni modifican regularmente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

- Las personas que acceden a las instalaciones sensibles y de procesamiento de información, no son informadas de las restricciones, requisitos de seguridad y de los procedimientos de emergencia del área.
- El ingreso de equipos de video, audio, fotografía u otros equipos de grabación a la Sala de Servidores, no se encuentra prohibido.
- Las dependencias deben ser discretas y dar una mínima indicación de su propósito, sin signos obvios que identifique la presencia de actividades de procesamiento de información, en el exterior o interior de las mismas, como acontece en la especie con la Sala de Servidores.
- Las instalaciones sensibles, de procesamiento de información y oficinas, no cuentan con sistemas de detección de intrusos que cubran todas las puertas y ventanas.
- La sala de la Subdirección de Informática no cuenta con alarmas específicas y sistemas de alerta en caso de siniestro, tales como inundación, sismo u otros.
- El perímetro de seguridad físico de las instalaciones sensibles y de procesamiento de información, carece de brechas, y además, no cuenta con muros continuos.
- Las instalaciones sensibles y de procesamiento de información, no poseen puertas con cortafuego, con alarma y cierre de un golpe. Éstas son de vidrio y se encuentran próximas a los baños, lo que puede producir una interrupción parcial de los servicios ante una eventual inundación.
- Las condiciones ambientales no son monitoreadas, para determinar aquellas que podrían afectar adversamente la operación de las instalaciones de procesamiento de información.
- Los detectores de humo ubicados dentro de la Sala de Servidores no se encuentran funcionando.
- Los extintores de incendio no presentaban el logo que señala la fecha de vigencia o vencimiento, en dos de los tres aparatos situados en la sala.
- El edificio no cuenta con protección contra rayos en la cercanía de la Sala de Servidores.
- El aire acondicionado se encuentra operando al límite de su capacidad, sin cubrir las necesidades de una temperatura adecuada para la totalidad de los equipos, a fin de prevenir eventuales fallas de aquéllos.
- Los dispositivos de respaldo de información no están a una distancia apropiada para evitar los daños de un desastre en el Sitio Principal; siendo necesario anotar que el almacenamiento de respaldos está en una sala contigua al Centro de Datos.
- En las salas de procesamiento, las canaletas no son blindadas.
- Los equipos que se utilizan fuera de la organización (notebook, impresoras, etc.) no cuentan con cobertura de seguros de protección.
- En las áreas sensibles existe la presencia de material inflamable, tales como cajas de cartón y de una impresora, como se aprecia en referencia gráfica contenida en los Anexos N°s 1 y 2, los cuales deben estar ubicadas fuera de estas áreas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Las situaciones observadas revelan un incumplimiento a lo establecido en el artículo 37, del aludido decreto supremo N° 83 de 2005.

En su respuesta, el Servicio manifiesta, que las obras contempladas en el proyecto "Provisión de equipamiento de refrigeración y trabajo de ampliación del centro de cómputo de la Subdirección de Informática", permitirán un mejor control de las áreas de mayor sensibilidad, bloqueando el acceso a personas no autorizadas al incorporar un sistema biométrico.

En lo que respecta a las políticas de seguridad, la Entidad señala que a la fecha, se dispone de una propuesta elaborada con el apoyo de la Universidad Federico Santa María, institución contratada con la finalidad de establecer las bases de un sistema de seguridad que incluya la estructura organizacional necesaria, las políticas de seguridad de la información, un plan de implementación y capacitación para el personal del Servicio.

Con respecto a la autenticación automatizada para el acceso a las áreas de información sensible, el Servicio informa que ha dispuesto la implementación de un proyecto denominado "seguridad física", que incorpora el control de acceso a las dependencias con material o elementos sensibles, el que será financiado a través de la iniciativa de inversión BIP, durante el año 2010.

En relación a lo observado del ingreso de equipos de video y otros, la Entidad informa que tales restricciones están incorporadas dentro de la propuesta de políticas de seguridad del Servicio, a ser sancionadas por el Comité respectivo.

Asimismo, el Servicio señala que en relación con el registro gráfico incluido en el anexo N° 1 del Preinforme de Observaciones, se realizó la modificación correspondiente de la señalética dispuesta en el hall del segundo piso del edificio que da acceso a la Subdirección de Informática.

En respuesta a lo observado por esta Contraloría Regional, en cuanto a las áreas sensibles, la Entidad señala que se contempla la delimitación física de áreas de trabajo, impidiendo con ello el acceso no autorizado, en lo particular, se establece la habilitación de tres zonas correspondientes a la sala de monitoreo, cuyo objetivo es establecer un lugar de trabajo fuera de la sala del sitio para operaciones de mantención y configuración, la sala de UPS e impresora, eliminándose los elementos dentro del sitio. En cuanto a la sala de operaciones, se reubica fuera de la sala de servidores y los respectivos puestos de trabajo.

Cabe hacer presente, que en relación a las condiciones ambientales, el Servicio informa que no cuenta con los elementos de medición de variables ambientales y para el año 2010, el Servicio no dispone de presupuesto para su adquisición e implementación.

Por otra parte, el Servicio en respuesta a lo observado, señala que se gestionó el reemplazo de los actuales extintores. No obstante, aclara que se deben definir procedimientos de control de fechas de reemplazo de los aparatos e instruir al personal sobre el uso de los mismos. Para lo cual se requerirá entrenamiento en el uso de extintores para los operadores durante el primer semestre de 2010 a la Unidad de Prevención de Riesgos y convendrá un procedimiento con la Subdirección Administrativa respecto al control de vigencia de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

los extintores, nombrando como responsable de la implementación a la Coordinadora del Departamento de Infraestructura y Seguridad.

Además, el Servicio señala que solicitará al área de arquitectura, efectuar un estudio de viabilidad de instalación de un pararrayos en el edificio que alberga la sala de servidores, cuya implementación quedará sujeta al resultado del informe emitido por el área de arquitectura del Servicio y a la disponibilidad presupuestaria para la ejecución de las obras.

En lo que respecta a la observación formulada sobre que el aire acondicionado que se encuentra operando al límite de su capacidad, el Servicio informa que se contempla la provisión de tres unidades de equipamiento especializado para el sitio de cómputos, los cuales aumentan la capacidad de enfriamiento existente.

Cabe hacer presente que, con respecto a lo observado sobre la distancia apropiada de los dispositivos de respaldo, el Servicio señala que se está estudiando la factibilidad de contratar los servicios de una empresa en esta especialidad o presentar un proyecto para la construcción de una solución para el resguardo de los respaldos, en una ubicación que cumpla con los estándares en este ámbito. Agrega, que cualquiera de las alternativas mencionadas, requerirá de financiamiento, al cual se podrá acceder recién en el año 2011.

Con respecto a lo observado sobre las canaletas en el área de servidores, la Entidad informa que es pertinente mencionar que éstas son blindadas electromagnéticamente. Además, existe separación para las corrientes débiles y fuertes. No obstante lo anterior, se realizará un análisis respecto a los riesgos, las medidas de mitigación y beneficios de este elemento.

Por otra parte, en relación a lo observado, en cuanto a la falta de seguros de protección de los equipos que se utilizan fuera de la organización, el Servicio responde que se realizó un proceso de licitación que quedó desierto. Además, agrega que con fecha 30 de octubre de 2009, mediante oficio N° 16.636, se requirió nuevamente al Departamento de Bienes y Servicios preparar un proceso licitatorio, el cual se encuentra a la espera de su publicación.

Sobre lo observado, en cuanto a la presencia de material inflamable dentro de las áreas sensibles, el Servicio señala que dentro del proyecto, ya citado, se contempla la redefinición de las áreas y junto con ello serán retirados todos los elementos que no corresponden a la plataforma informática.

Es menester señalar, que las medidas informadas por la Dirección, si bien tienden a mejorar su Sistema de Control Interno, no permiten dar por subsanadas las observaciones, por cuanto aún no se encuentran implementadas, por lo que el cumplimiento de los plazos fijados, se verificará en la respectiva auditoría de seguimiento.

1.2 Salida de Emergencia

Se observó que la vía de evacuación existente se encuentra al interior de la oficina del Encargado de Seguridad, según consta en registro gráfico contenido en Anexo N° 3, sin que exista una salida de emergencia secundaria, que permita enfrentar eventuales situaciones de urgencia.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

En relación a lo observado, la Entidad informa que en el proyecto, ya mencionado en la respuesta al punto 1.1 de este acápite, se incluye eliminar los puestos de trabajo dentro de la sala de servidores y que la nueva distribución provee una salida alternativa directa de escape a los operadores. No obstante, el edificio en general no cuenta con vías de escape alternativas.

El Servicio Nacional de Aduanas, agrega que se proyecta la construcción de un edificio contiguo al Edificio Administrativo, el cual se ejecutará durante al año 2010 y 2011 que permitirá establecer las vías alternativas de evacuación respecto a la única escalera existente.

En este contexto, es menester señalar que las medidas informadas tienden a dar solución a lo observado, no obstante tratándose de medidas a implementar en períodos posteriores, no permiten dar por subsanadas las observaciones, por lo que esta Contraloría Regional verificará el cumplimiento de los plazos fijados de las acciones y su efectividad, en próximas auditorías.

III. SEGURIDAD ORGANIZACIONAL

1. Comité de Gestión de Seguridad

A la fecha de la visita, no se encuentra constituido el Comité de Gestión de Seguridad, conforme a lo estipulado en el artículo 37, del aludido decreto supremo N° 83.

Sobre lo observado, el Servicio informa que recién el 8 de septiembre de 2009, se designó mediante resolución exenta N° 6.060 al Encargado de Seguridad. Por lo tanto, señala que la creación del Comité de Seguridad, debe quedar resuelta en los primeros cuatro meses del año 2010, dando conformidad a lo estipulado en dicho artículo.

Cabe hacer presente que, la medida informada por la Entidad no permite levantar la observación, toda vez que ella se concretará en una fecha próxima, cuyo cumplimiento se verificará por esta Contraloría regional en una auditoría de seguimiento.

2. Encargado de Seguridad

El Encargado de Seguridad fue nombrado mediante resolución exenta N° 6.060, de 8 de septiembre de 2009, sin embargo, no ha recibido capacitación en las tendencias, normas y métodos de seguridad propias de su cargo, incumpliendo lo establecido en el artículo 12 del decreto supremo N° 83 de 2005.

Sobre el particular, el Servicio manifiesta que se tomarán las medidas para cumplir con lo establecido en el citado decreto, priorizando el uso de los recursos presupuestarios de capacitación, en las iniciativas que favorezcan al personal relacionado con las materias de seguridad.

Además, la Entidad señaló que en diciembre de 2009, el Departamento de Capacitación informó vía mail el presupuesto disponible para la contratación de cursos con terceros para el año 2010, el cual asciende en un principio a \$9.000.000, en el cual se incluye los cursos solicitados para el año 2010 respecto de las materias de seguridad, los cuales son: curso BCP & DRP y curso de Auditor líder BS-25999, para continuidad de negocios y, asimismo, agrega que éstos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

se efectuarán dependiendo de la ejecución de los programas de los cursos, a realizar preferentemente el segundo semestre del 2010.

Considerando que las medidas informadas por la Entidad se concretarán en una fecha próxima, se mantiene lo observado, por lo que la implementación de las mismas y su cumplimiento, será verificado en una auditoría de seguimiento.

3. Control de Acceso

La asignación de usuarios y contraseñas no es controlada mediante un proceso formal de gestión. Además, no se incluye en las instrucciones la obligación de mantener las contraseñas en forma confidencial y el cambio periódico de las mismas, en los casos de indicio de un posible compromiso del identificador o del Sistema.

Asimismo, no se han formalizado las políticas que incluyan en las instrucciones la recomendación de elegir contraseñas sencillas de recordar; que contengan letras, mayúsculas, dígitos y caracteres de puntuación y no contengan elementos de fácil deducción a partir de datos relacionados con la persona -a saber, nombres, números telefónicos, cédula de identidad, fecha de nacimiento-, y que estén libres de caracteres idénticos consecutivos o grupos completamente numéricos o alfabéticos, entre otras.

Al respecto, se constató que el Sistema DIN y DUS permite al funcionario cambiar su clave genérica asignada por esos Sistemas, por una clave con dígitos consecutivos (numéricos y alfabéticos). En el caso de los usuarios externos al Servicio, las contraseñas son entregadas mediante oficio, en el cual se estampa la clave asignada, perdiendo así su carácter de secreta.

Las situaciones descritas precedentemente incumplen lo estipulado en el artículo 28, del mencionado decreto supremo N° 83 de 2005.

Por otra parte, el Servicio no promueve las buenas prácticas para reducir el riesgo de acceso no autorizado a documentos electrónicos o sistemas informáticos, como ocurre, por ejemplo, con las de pantalla limpia, incumpliendo lo establecido en el artículo 31, del decreto supremo antes citado.

Se observó que el Servicio cuenta con una Red inalámbrica que permanece activa todo el día. La seguridad es del tipo WPA PSK, soporta clave entre 8 a 63 caracteres y su encriptación es dinámica, sin embargo, no cuenta con un mecanismo de control con el objeto de mitigar el riesgo de ingreso de personas no autorizadas, además de no contar con un documento formal de autorización de accesos a través de esta vía.

Cabe hacer presente que de las observaciones formuladas, la Dirección manifiesta, en su oficio de respuesta que actualmente cuenta con políticas de seguridad que están en proceso de oficialización. Las políticas involucradas en este sentido son: control de acceso lógico, identificación y autenticación, seguridad de administración de cuentas de usuario, clasificación de la información, y que la fecha estimada para la oficialización de las políticas es el primer semestre del 2010.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Respecto a lo señalado por la Dirección, cabe hacer presente que las medidas informadas por la Entidad no permiten levantar la observación, toda vez que ellas se concretarán en una fecha próxima, asimismo no acompaña documentación que permita acreditar que los procedimientos que señala se han formulado.

4. Cuentas de Usuarios

Del examen de la vigencia de los perfiles de usuarios del Sistema DIN y DUS, se verificó que se mantenían vigentes perfiles de funcionarios desvinculados o reubicados en otros puestos de trabajo, según se aprecia en el siguiente cuadro:

FUNCIONARIO	CAUSAL	FECHA DE TÉRMINO	Nº ADUANA
HENRY IRRIBARRA OMAR	RENUNCIA	10/02/2009	39
ROSAS SANCHEZ GONZALO	RENUNCIA	30/06/2009	1
VALENZUELA MILLAN VICTOR	RENUNCIA	02/06/2009	1
AGUIRRE GALINDO JIMENA	RENUNCIA	01/04/2009	43
ARANCIBIA SANDOVAL MARIA	RENUNCIA	22/06/2009	25
ROMERO PIZARRO MARIA	RENUNCIA	30/06/2009	34
BAEZ VARGAS SOLANGE	TERMINO DE CONTRATA	31/03/2009	92
BRAVO ABARCA RODRIGO	TERMINO DE CONTRATA	15/10/2009	3
MADRID ORREGO MARION	TERMINO DE CONTRATA	03/11/2009	34
MUÑOZ DIAZ RAMON	TERMINO DE CONTRATA	31/03/2009	39

De lo anterior, se desprende que la Subdirección de Recursos Humanos no ha dado cumplimiento al procedimiento establecido en el oficio N° 8.449, de 25 de noviembre de 2008, en virtud del cual el Departamento de Personal, dentro de los diez primeros días de cada mes, debe remitir un informe a la Subdirección de Informática sobre las variaciones de personal, referido a desvinculaciones, cambios de dependencia, permisos sin goce de sueldo y nuevas incorporaciones.

El Servicio en su oficio respuesta, acompaña los oficios N°s 16.244 y 17.103, de 26 de octubre y 11 de noviembre de 2009, respectivamente, enviados por la Jefa del Departamento de personas a la Subdirección de informática, sobre información de los ingresos, alejamientos y traslado de funcionarios de los meses de enero a octubre. Además, agrega respuesta de la regularización por parte de esa Subdirección de Informática mediante oficio N° 17.629 de 19 de noviembre de 2009, información que no fue proporcionada a esta Contraloría Regional durante la auditoría efectuada.

Cabe señalar que las medidas adoptadas por la Autoridad del Servicio, si bien son extemporáneas, permiten dar por subsanada la observación, en el entendido que constituye además una práctica a considerar en ejercicios futuros, lo que será verificado en una auditoría de seguimiento.

5. Comunicaciones electrónicas

El decreto supremo N° 77 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba la norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado, y entre éstos y los ciudadanos. Al respecto, se determinaron las siguientes deficiencias:

a) El repositorio existente no almacena las comunicaciones electrónicas con los antecedentes de remitente, destinatario, fecha y hora, lo que impide conocer las transmisiones y recepciones de las comunicaciones



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

efectuadas por medios electrónicos, conforme lo prescribe el artículo 6°, del decreto supremo ya citado.

b) A su vez, no se ha determinado un funcionario que cumpla el rol de Ministro de Fe y que cuente con firma electrónica avanzada, incumpliendo lo establecido en el artículo 7°, del decreto supremo N° 77 de 2004.

Sobre el particular, cabe hacer presente que el Servicio responde, en relación a las observaciones formuladas por este Organismo Contralor, que los cambios serán considerados en el próximo proyecto de inversión que ésta desarrolle para el año 2011. Las observaciones cuya implementación no requiera de un proyecto de inversión se incorporarán al plan de trabajo del año 2010, que esa Subdirección de Informática someta a consideración al Comité de Sistemas.

Por otra parte, la Entidad informa que con el propósito de cubrir los crecimientos más urgentes, se han ejecutado recientemente las siguientes inversiones: solución de seguimiento documental, según oficio N° 8.029, de 2 de junio de 2009 (proceso de licitación N° 586-115-LP09 adquisición de una solución integral de gestión documental) y proceso de licitación N° 586-187-LP09, sobre análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en marcha de flujo de trabajo OIRS sobre herramienta CRM.

Por último, la Dirección informa que con respecto a la indicación del funcionario que cumpla el rol de ministro de fe, se requiere previamente un proceso de empaquetamiento e integración de la mensajería, lo que no se estima probable de realizar antes del año 2012.

Cabe hacer presente que las medidas informadas por la Entidad no permiten levantar la observación, toda vez que ellas se concretarán en próximos períodos, asimismo, no acompaña documentación que permita acreditar que los procedimientos que señala se han implementado, lo que será fiscalizado próximamente.

6. Documentos electrónicos

El decreto supremo N° 81 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, aprueba la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad del documento electrónico. Al respecto, se determinaron las siguientes deficiencias:

a) Los documentos electrónicos en lenguaje de marcas extensible (XML), no son almacenados en al menos un repositorio para este tipo de documentos, conforme a lo establecido en el artículo 24, del aludido decreto supremo.

b) El repositorio no permite ser accedido remotamente por medios electrónicos, no dando cumplimiento a lo establecido en el referido artículo 24. Asimismo, no permite la búsqueda de texto fijo y búsqueda avanzada, conforme a lo establecido en el artículo 26, del citado decreto supremo N° 81.

c) Los esquemas referenciados en los documentos XML no son públicos y de libre acceso, según lo prevé el decreto supremo en su artículo 8°. Además, no incluyen esquemas contenidos en el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

administrador de esquemas y metadatos, AEM, incumpliendo lo preceptuado en el artículo 9°.

Con respecto a lo indicado en la letra a), el Servicio señala que en la actualidad almacena los documentos electrónicos (XLM) en base de datos, y que, en relación a los manifiestos de carga, cumple lo indicado respecto a la existencia de al menos un repositorio para almacenamiento de este tipo de documentos.

No obstante, en lo que respecta a los sistemas informáticos de las destinaciones aduaneras, construidos en la última década, por el alto costo que significa para el Servicio efectuar modificaciones, se ha determinado la conveniencia de incluir este tipo de requerimientos en los proyectos de sustitución de los software que ya han cumplido su vida útil.

Además, agrega que con respecto al seguimiento documental, se exige dentro de los requerimientos, el uso de un repositorio de documentos que permitirá, documentos en formato XML, con la metadata requerida para la búsqueda eficiente, a través de una herramienta del tipo ECM (gestión de contenidos empresariales).

En su respuesta a la observación formulada en el punto b), el Servicio señala que la funcionalidad requerida, entendida como una iniciativa que involucra una inversión en recursos de hardware y la tecnología de software para administrarlo, se postulará ante el Comité de Sistemas para formar parte de la cartera de proyectos futuros de la Entidad. Asimismo, menciona que la prioridad para los años 2010 y 2011, está dada por el inicio de los proyectos de sustitución de los sistemas de Declaración de Ingreso y Salida en atención a su importancia en la operación del Servicio y la recaudación fiscal.

En cuanto a lo indicado en la letra c), el Servicio cuenta con una publicación parcial, en el sitio institucional, que cubre gran parte de los mensajes XML que se intercambian, relacionados con los documentos de carga.

En lo que respecta al administrador de esquemas y metadatos (AEM), el Servicio responde que mediante oficio ordinario N° 10.084, de 10 de julio de 2009, el Director Nacional, solicitó acceso al sistema AEM.

Por otra parte, la Entidad señala que la aplicación del Programa de Mejoramiento de la Gestión de Gobierno Electrónico comprometió la publicación del documento informe de variación de valor en el AEM durante el año 2009, dentro de un proyecto de interoperabilidad en implementación con la Comisión Chilena del Cobre, y cada vez que implemente un nuevo proyecto de interoperabilidad a través de la plataforma integrada de servicios del Estado (PISEE), deberá previamente publicar el o los documentos intercambiados en el AEM. En consecuencia, para el año 2010 se publicarán los XML relativos al intercambio del Documento Único de Salida, DUS en el contexto de un proyecto de interoperabilidad con el INE.

Cabe hacer presente que las medidas informadas por el Servicio no permiten levantar las observaciones, toda vez que ellas se concretarán en una fecha próxima, por lo que su implementación se verificará en una auditoría de seguimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

7. Plan de Contingencia

El Plan de Contingencia fue aprobado por el Subdirector de Informática mediante oficio N° 19.300, de 29 de diciembre de 2008, estipulando su actualización a lo menos una vez al año, sin embargo, se determinaron las siguientes observaciones:

a) No se encuentra aprobado por resolución del Director del Servicio, carece de actualizaciones y no define las responsabilidades de los individuos a cargo de ejecutar algún componente del Plan y de revisar regularmente el mismo. Por otra parte, no ha sido asimilado o conocido por todos los usuarios y, además, no se comunica y/o capacita al personal de los procedimientos y procesos de emergencia.

Asimismo, no incluye identificación de los eventos que pueden causar interrupciones a los procesos del negocio, no contempla una evaluación de riesgo para determinar el impacto (en escala de daño y período de recuperación) de las interrupciones a los procesos del negocio y no especifica los procedimientos que permitirán la recuperación y reestablecimiento de los sistemas y servicios afectados.

Las situaciones descritas incumplen lo establecido en el artículo 37, del decreto supremo N° 83 de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

b) No se asegura la continuidad de las operaciones críticas para el Servicio, en coordinación con las autoridades apropiadas, como policía, bomberos y autoridades directivas, entre otras, además de no considerar los mecanismos eficaces para convocar a quienes sean los responsables de los documentos electrónicos y sistemas informáticos afectados, incumpliendo lo establecido en el artículo 35, del decreto supremo citado anteriormente.

c) No se efectúa respaldo de la información de los computadores personales de la institución que estén asignados a los usuarios, por lo menos una vez al año, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24, del mencionado decreto supremo.

d) No se han efectuado pruebas al Plan de Contingencia en caso de desastre TI, al menos cada dos años. Asimismo, falta establecer una política formal de acceso físico del sitio externo de respaldo y no se almacena en éste toda la información crítica, junto con registros exactos y completos de las copias de respaldo y los procedimientos documentados de reestablecimiento, a una distancia tal que escape de cualquier desastre en la sala principal, con lo cual se incumple lo establecido en el artículo 24, del citado decreto supremo N° 83.

Al respecto, si bien existe una sala de contingencia, ésta no replica la totalidad de los servicios informáticos de la sala principal. Ello, debido a que sólo se garantiza el respaldo de algunos servidores que incluyen base de datos y servidores de aplicaciones.

El Servicio manifiesta, que las observaciones formuladas en el Preinforme, serán consideradas en el próximo proyecto de inversión que la Entidad desarrolle para el año 2011. Agrega, que respecto de aquellas cuya implantación no requiera de un proyecto de inversión se incorporarán al Plan de trabajo del año 2010, que la Subdirección de Informática someta a sanción del Comité de Sistemas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Con respecto a la replicación de los servicios informáticos, el Servicio informa que la Subdirección ha adquirido soluciones tecnológicas orientadas a contar con las capacidades de procesamiento y almacenamiento adecuadas para integrar y replicar los servicios críticos al sitio de contingencia. Agrega, que este plan de integración es mejorado continuamente. Asimismo, informa que durante este período se ha invertido en mejoramiento de servidores de base de datos, mejora en almacenamiento, para lo cual acompaña oficio N° 15.072, de 30 de septiembre de 2009.

Además, en relación a lo observado en la letra c), la Entidad responde que en los meses de junio y octubre del presente año se implementó una solución provisoria para los respaldos de PC mediante la provisión de un disco duro externo y un grabador de dvd para realizar labores de respaldo por parte de los mismos usuarios con asesoría de Soporte Técnico, la solución definitiva la dará el proyecto de inversión de seguridad informática que está en curso, para el módulo de seguridad lógica y respaldo de ese proyecto.

Sobre el particular, es necesario precisar que las medidas informadas por la Dirección, si bien tienden a mejorar su Sistema de Control Interno, no permiten dar por subsanadas las observaciones, por cuanto aún no se encuentran implementadas, cuyo cumplimiento se verificará en una auditoría de seguimiento.

8. Política de Seguridad

Las Políticas de Seguridad no se encuentran aprobadas por el Director del Servicio y no contemplan procedimientos de delegación de autoridad para ejecutar acciones de emergencia en los sistemas y los procedimientos correspondientes. Además, carece de un cronograma de revisiones periódicas de dichas políticas y no se establece las exigencias relativas al cumplimiento con las licencias de software y la prohibición del uso de software no autorizado, incumpliendo con ello lo establecido en los artículos 22 y 37, del referido decreto supremo N° 83 de 2004.

Sobre la materia, se comprobó, además, que sólo se formatean los equipos dados de baja que son retirados de las dependencias de la Aduana y no los enviados a bodega, por lo que no se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 26, del decreto supremo ya señalado.

Por otra parte, no se han aprobado por el Director Nacional las políticas de uso, almacenamiento, acceso y distribución de mensajes electrónicos, conforme a lo establecido en el artículo 2°, del decreto supremo N° 93 de 2006, del mencionado Ministerio.

El Servicio manifiesta, en su oficio de respuesta, que a la fecha, se dispone de una propuesta elaborada con el apoyo de la Universidad Tecnológica Federico Santa María, institución que fue contratada con la finalidad de establecer las bases de un sistema de seguridad que incluya la estructura organizacional necesaria, las políticas de seguridad de la información, un plan de implantación y capacitación para el personal de la Entidad.

En relación a lo anterior, el Servicio señala la fecha estimativa para la conformación del Comité de Seguridad y la oficialización de las políticas, la cual será a partir del primer semestre de 2010.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Cuanto a lo observado en el Preinforme respecto de los equipos dados de baja, el Servicio informa que actualmente, se han impartido las instrucciones al personal de soporte técnico para que los PC sean formateados al momento de ser retirados desde el usuario al que estaba asignado, es decir, al momento de terminar el resguardo de la información.

En relación con lo observado, respecto de las políticas de mensajes electrónicos, sobre correo electrónico, el Servicio señala que éstas ya están desarrolladas, sin embargo, por formar parte de las políticas de seguridad, se encuentran a la espera de la creación del Comité respectivo y la aprobación del documento de políticas de seguridad institucional.

Las medidas informadas por la Entidad no permiten levantar la observación, toda vez que ellas se concretarán en una fecha próxima, asimismo no acompaña documentación que permita acreditar que los procedimientos que señala se han implementado.

9. Casillas Electrónicas Institucionales

El Servicio, en el caso de cese de funciones de un usuario, no cuenta con un procedimiento para configurar el servidor de correo y rechazar automáticamente los mensajes electrónicos dirigidos a esa casilla institucional. Además, no existen instrucciones formales del uso de correo electrónico que incluyan advertencia sobre los peligros asociados a la apertura de archivos adjuntos y/o a la ejecución de programas que se reciban vía correo electrónico, así como tampoco en lo que respecta a la responsabilidad de no divulgar contraseñas de acceso al correo electrónico, de acuerdo con lo establecido en artículo 25, del aludido decreto supremo N° 83 de 2004.

Del examen efectuado a los correos institucionales, se determinó que existen casillas activas de funcionarios desvinculados del Servicio, además dos de ellas no corresponden a los usuarios individualizados:

	Usuario	Aduana	Correo Electrónico	Observación
1	Gonzalo Rosas Sánchez	DNA	grosas@aduana.cl	Se encuentra desvinculado
2	Víctor Valenzuela Millán	DNA	Valenzuela@aduana.cl	Se encuentra desvinculado
3	Jimena Aguirre Galindo	Metropolitana	jaguirre@aduana.cl	Se encuentra desvinculado
4	María Arancibia Sandoval	Coquimbo	mfarancibia@aduana.cl	Se encuentra desvinculado
5	María Romero Pizarro	Valparaíso	mromero@aduana.cl	Se encuentra desvinculado
6	Jorge Aranda Aranda	Arica	rossandon@aduana.cl	Se encuentra desvinculado y no corresponde la casilla
7	Rodrigo Bravo Abarca	Arica	jalarcon@aduana.cl	Se encuentra desvinculado y no corresponde la casilla

Cabe hacer presente, que respecto de las observaciones formuladas, la Entidad manifiesta en su oficio de respuesta, que respecto de las casillas de personas que cesaron sus funciones en el Servicio, se determinará la factibilidad de habilitar esta funcionalidad en el actual servidor de correo. De no ser posible se deberá diferir hasta que se pueda instalar la nueva versión del servidor de correo.

Además, la Dirección informa que se han desactivado las casillas de las personas, informadas por el Departamento de Personal, que han cesado sus funciones en el Servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Por último, el Servicio informa que del examen efectuado a los correos institucionales, la Subdirección de Informática realiza la desactivación de casillas de acuerdo a las solicitudes o actualizaciones recibidas desde el Departamento de Personal o el Jefe del funcionario aludido y en este último caso se evalúa cada situación en particular.

No obstante las acciones informadas por el Servicio, éstas no permiten dar por subsanadas las observaciones, por cuanto no se acompañan los documentos de respaldo que permitan acreditar la regularización correspondiente.

10. Administración de Contratos

El Subdepartamento de Proyectos y Control de Gestión no contaba con un catastro actualizado de los contratos vigentes a junio de 2009 y con los respaldos de los mismos, antecedente esencial para la función de administración y control de éstos. Dicha información fue solicitada al Subdirector de Informática con fecha 19 de octubre de 2009, la que fue proporcionada en forma segmentada durante la visita, culminando su entrega el día 12 de noviembre del año en curso.

En relación con lo anterior, el Servicio, en su respuesta al Preinforme, indica que producto de la revisión efectuada por la Contraloría Regional se pudo establecer la necesidad de incorporar procedimientos estándares para los profesionales encargados de apoyar la administración de contratos de TI, lo cual ha sido encomendado a la Coordinadora del Subdepartamento de Proyectos y Control de Gestión, quien tiene como plazo el primer semestre de 2010, cuyo cumplimiento será verificado por esta Contraloría Regional.

11. Revisión de Contratos vigentes asociados a las TI

De la revisión de los contratos con terceros y de externalización, que se detallan en Anexo N° 4, se observó que en los convenios relacionados con desarrollo de sistemas no se estipulan los controles destinados a asegurar la devolución o destrucción de la información y bienes al término del contrato o en una fecha prevista de común acuerdo durante su vigencia. Además, no se incluyen los controles para asegurar la protección de los sistemas contra software malicioso. En consecuencia, no se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 37, del ya citado decreto supremo N° 83 de 2004.

Asimismo, los convenios para la prestación de servicios profesionales suscritos los días 21 de abril y 30 de junio, ambos de 2008, con la empresa ACT S.A., no se encuentran firmados por las partes.

En su respuesta, el Servicio señaló que efectivamente no ha incorporado una cláusula en los contratos de desarrollo de sistemas para los controles destinados a asegurar la devolución o destrucción de la información y bienes al término del contrato o en una fecha prevista de común acuerdo durante su vigencia. Además, no se incluyen los controles para asegurar la protección de los sistemas contra software malicioso.

Sobre la segunda observación, el Servicio señala que los convenios mencionados, corresponden a contrataciones al amparo del artículo 105 del decreto supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda que deben ser aprobados mediante decreto de este Ministerio, los que contienen una transcripción del convenio que ya ha sido previamente firmado por las partes.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

Agrega, que se estima que en la carpeta de contratos, sólo se dispuso del decreto de Hacienda que aprobó los convenios respectivos y no la copia del convenio firmado por las partes, por lo que se acompañan las copias respectivas.

La respuesta proporcionada por el Servicio, permiten dar por subsanadas sólo parcialmente las observaciones, por cuanto no indica la medida adoptada, respecto a los procedimientos de control a incorporar en las cláusulas de los respectivos contratos.

IV. OTRAS MATERIAS

1. Revisión de pagos de facturas asociadas a los Contratos de TI

Se verificó la existencia de un pago duplicado asociado a la Factura N° 38.480, de 9 de febrero de 2009, de la empresa Sonda S.A., por un monto total de M\$1.731, para el cual se emitieron los oficios de pago N°s 4.367 y 5.027, de 25 de marzo y 7 de abril de 2009, respectivamente, ambos visados por el Subdirector de Informática y enviados al Jefe del Departamento de Bienes y Servicios, para su revisión y pago correspondiente.

De lo anterior, se desprende la falta de control en el proceso de pago de las facturas asociadas a los Contratos TI, tanto de la Subdirección de Informática como de la Subdirección Administrativa, lo cual ha ocasionado un detrimento al patrimonio institucional que debe ser regularizado. Ello implica, además, el riesgo de ocurrencia de situaciones de la misma naturaleza, correspondiendo a ese Servicio adoptar las medidas destinadas a corregir la debilidad de control observada.

A su vez, se comprobó la existencia de demoras en el pago de las facturas respectivas, según se detalla en el Anexo N° 5.

En síntesis, la Dirección señala que revisada la documentación, se detectó que la factura aludida, correspondiente a los servicios prestados en el mes de febrero de 2009, se envió a pago dos veces, debido a que se elaboró el oficio en ambos casos por el mismo profesional, no así su revisión y firma debido a la ausencia en la segunda oportunidad del Subdirector Titular y de la Coordinadora del Subdepartamento de Proyectos.

Agrega, que el Servicio efectuó las consultas correspondientes respecto de la situación expuesta al profesional a cargo, quien señaló que informó de este hecho al Subdepartamento de Contabilidad, mediante mail de 7 de mayo de 2009. No obstante lo anterior, se mantuvo en archivo copia de la factura electrónica N° 41.208, de 13 de abril de 2009, correspondiente a los servicios prestados en el mes de abril por la empresa Sonda, ya que, de acuerdo a lo contabilizado por ésta, ya había sido rebajada, información que fue proporcionada a la Aduana mediante mail de 11 de mayo de 2009, por la Sra. Sabina Villarroel del departamento de crédito y cobranza de la empresa SONDA, aún cuando nunca se había enviado a pago por el Servicio.

Además, informa que considerando los antecedentes recopilados por esa Subdirección de Informática, el Subdirector, mediante oficio N° 16.977, de 6 de noviembre de 2009, puso en conocimiento lo acontecido al Jefe del Departamento de Finanzas, solicitándole la regularización contable de las facturas recibidas y pagos efectuados. Asimismo, solicitó disponer de las acciones que sean posibles en el sistema SIGFE para validar el número de factura



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

e instruyó a su personal respecto de la recepción y aceptación de facturas de proveedores, función que recae en el Departamento de Bienes y Servicios de la Subdirección Administrativa, así como la prohibición de realizar impresiones de facturas electrónicas, entre otros, mediante oficio N° 17.050, de 9 de noviembre de 2009.

Sobre lo anterior, la Entidad señala que con la finalidad de cautelar que no se ingrese a trámite alguna factura duplicada, se estableció mediante oficio N° 17.302, de 13 de noviembre de 2009, el uso de un libro mediante el cual por cada proveedor / contratista se establece el registro de las facturas recibidas, lo que permite al encargado de cada contrato verificar la pre-existencia de los documentos que debe cursar. Este libro es mantenido por los encargados de los contratos y es revisado por el Subdirector de Informática, previa firma de cada oficio de pago.

Cabe señalar que las medidas adoptadas por la Autoridad del Servicio, si bien son extemporáneas, permiten dar por subsanada la observación, en el entendido que constituye además una práctica a considerar en ejercicios futuros, lo que será verificado en una auditoría de seguimiento.

2. Casos pendientes en Mesa de Ayuda

Esta Unidad, dependiente del Departamento de Servicios, administra y da solución a los requerimientos ingresados a través de tres vías: correo electrónico, teléfono y oficio o fax.

En este ámbito de acción, que comprende a los usuarios internos y externos de los sistemas aplicativos entregados por el Servicio Nacional de Aduanas, se constató la existencia de solicitudes pendientes con una data de varios meses, lo que implica una demora en las soluciones de los incidentes planteados a esta Unidad. El detalle de tales situaciones se contiene en el Anexo N° 6.

Al respecto, cabe señalar que la respuesta del Servicio Nacional de Aduanas al Preinforme de Observaciones, cuyo detalle se consigna en el citado anexo, no permite dar por subsanadas las observaciones indicadas por cuanto no se acompañan los documentos de respaldo que permitan acreditar las regularizaciones, en los casos que señala. Asimismo, en lo concerniente a los puntos 5, 10 y 12 del anexo, ya citado, las observaciones se mantienen debido a que a la fecha de la respuesta no han sido subsanadas, por lo que el Servicio deberá proceder a su regularización, cuyo cumplimiento, será verificado en una auditoría de seguimiento.

3. Sumarios e investigaciones sumarias

Se determinó la existencia de procedimientos sumariales instruidos por sustracción o pérdida de especies que se detallan en Anexo N° 7, en la Subdirección de Informática. En relación con esta materia, el Servicio Nacional de Aduanas ha implementado una planilla Excel de procesos sumariales, con el objeto de llevar el control de los mismos, el que cuenta con la información requerida en el oficio circular (C.G.R.) N° 40.806, de 1967.

Al respecto, se determinó que se ha instruido un total de seis procedimientos sumariales entre el 1 de febrero de 2007 y el 13 de enero de 2009, de los cuales se mantiene pendiente un proceso disciplinario.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

El sumario pendiente dice relación con el hurto de 15 pantallas planas de computación y 1 CPU depositada en la bodega de la Subdirección de Informática, y fue ordenado mediante resolución exenta N° 6.497, de 16 de noviembre de 2007.

En el citado proceso, conforme a lo informado a esta Contraloría Regional mediante oficio N° 16.689, de 2 de noviembre de 2009, se resolvió la designación de un nuevo fiscal y se aceptó la inhabilidad del anterior a través de resolución exenta N° 7.300, de 28 de octubre de 2009.

En relación con dicho proceso se observó un notorio retraso en la conclusión del mismo, excediendo ampliamente los plazos establecidos en la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo.

En su respuesta, la Entidad expone que en relación al sumario pendiente, se estima que la demora del mismo, se ha generado en el hecho de que la investigación, inicialmente fue dirigida a la desaparición de las especies, la cual se hizo extensiva a otros hechos conexos.

Además, el Servicio señala que el fiscal inicialmente designado se declaró incompetente atendida la jerarquía de los funcionarios a quienes les cabría responsabilidad, de modo tal, que el sumario fue destinado al Subdirector de Fiscalización, quien en la actualidad lo tiene en su poder.

Asimismo, el Servicio agrega que informará a esta Contraloría Regional sobre la estimación del plazo para concluir el sumario, por cuanto el fiscal se encuentra haciendo uso de feriado legal.

Cabe haber presente que, el Servicio aclara que la bodega desde la cual fueron sustraídas las especies es una bodega de responsabilidad de la Subdirección Administrativa y no de la Subdirección de Informática.

Al respecto, cabe señalar que sin perjuicio de las situaciones de carácter legal que imperan al fiscal en comento y de las acciones informadas por el Servicio, se debe concluir a la brevedad el proceso sumarial ordenado, por cuanto se han excedido los plazos para su sustanciación.

CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expuesto, esta Contraloría Regional verificará la implementación, cumplimiento de los plazos y la efectividad de aquellas medidas informadas por el Servicio, de acuerdo a las políticas de fiscalización de este Organismo, en una auditoría de seguimiento.

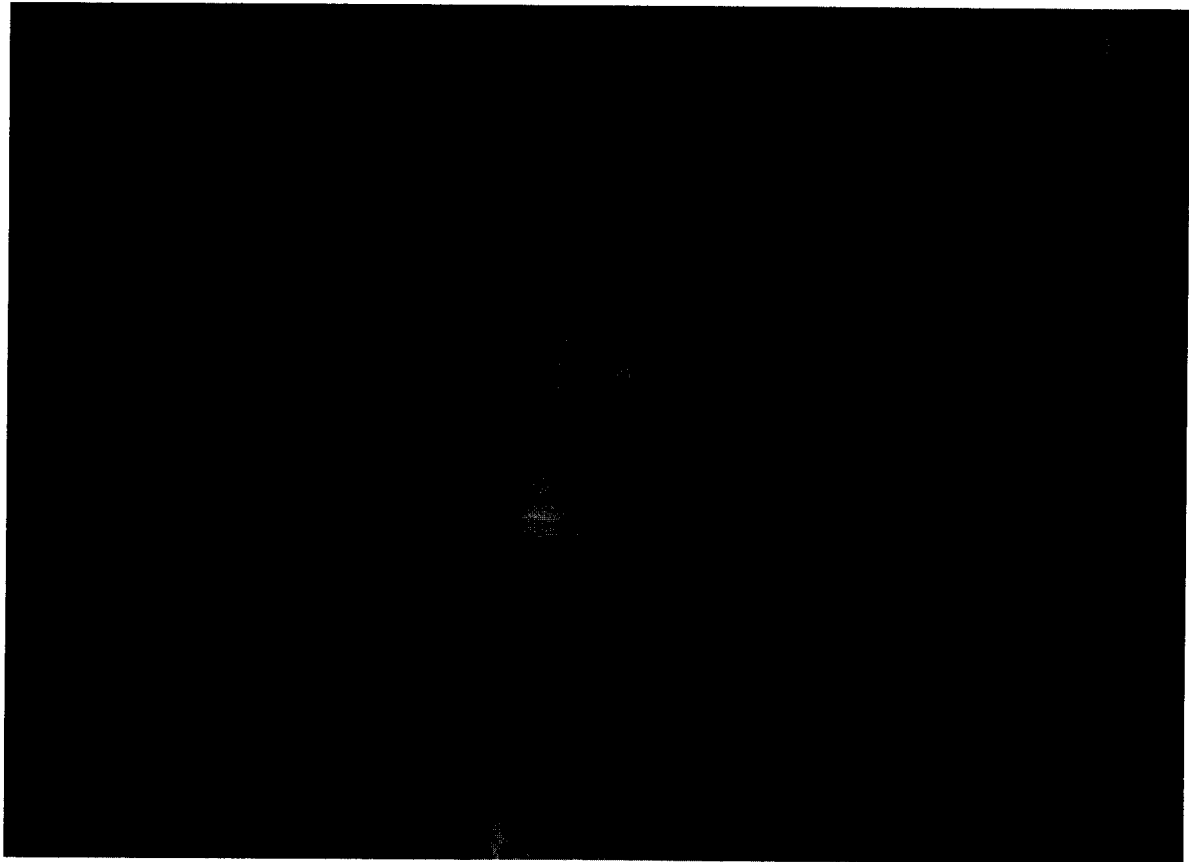
Además, esa Entidad, deberá arbitrar las medidas tendientes a subsanar los hechos descritos, respecto de aquellas observaciones a las cuales no dio respuesta, cuya implementación y efectividad, al igual que las medidas informadas, serán verificadas por esta Contraloría Regional en una posterior auditoría.

Saluda atentamente a Ud.,

MARTA JOHNSON OPORTUS
Jefe Unidad de Auditoría
e Inspección
Contraloría Regional Valparaíso
Contraloría General de la República



ANEXO N° 1





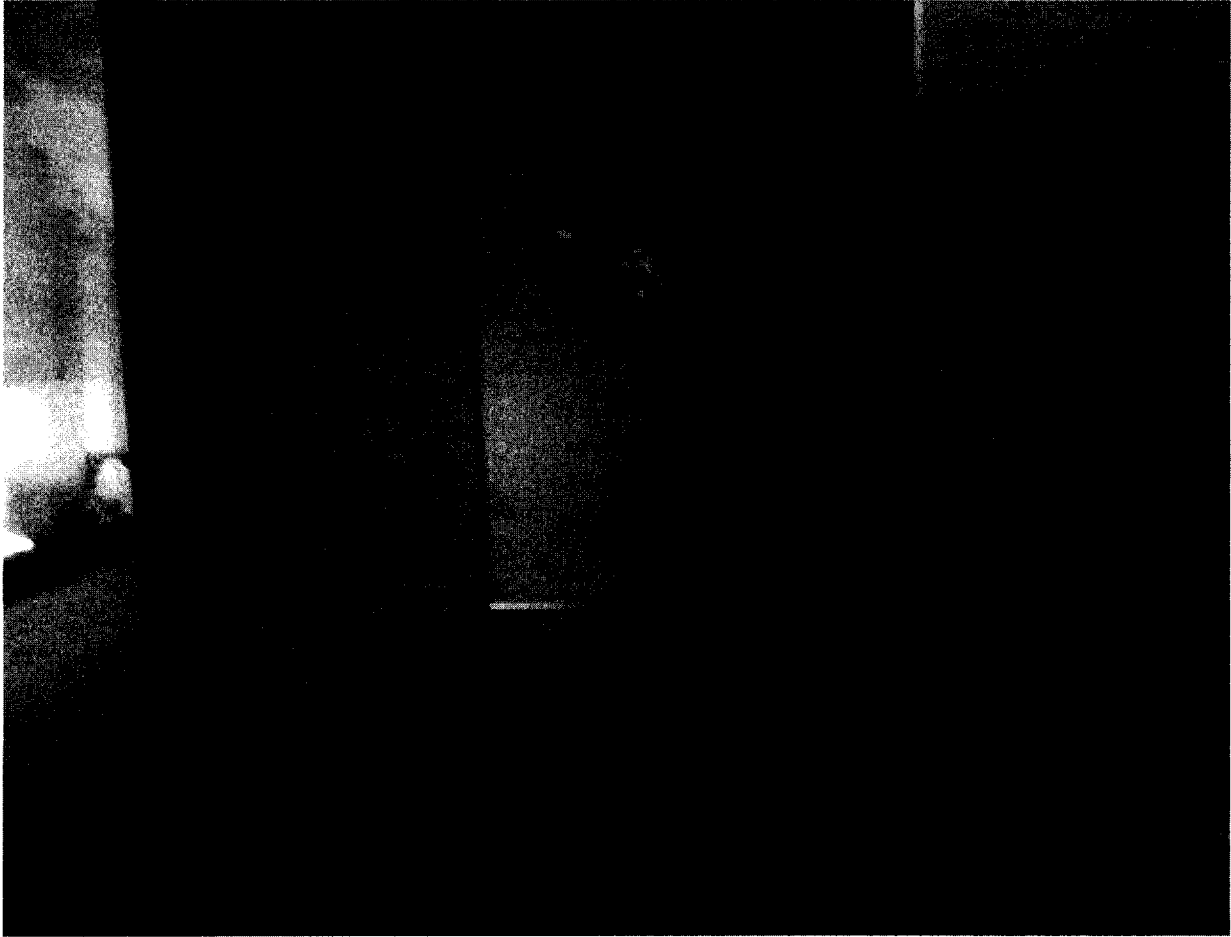
ANEXO N° 2





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

ANEXO N° 3





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

ANEXO N°4

Proveedor	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Término Contrato
Open Soft	Diseño, construcción e implementación del sistema título vehicular electrónico	30/04/2008	21/01/2010
Tech One Group S.A.	Construcción del sistema de declaración de importación y pago simultaneo (DIPS) viajeros	05/09/2008	01/01/2009
Bluebyte ltda.	Construcción, implantación y mantención del sistema de declaración de importación y pago anticipado (DIPS) carga y franquicias	13/08/2008	03/12/2009
Bluebyte ltda.	Construcción, implantación y mantención del sistema de selectividad	30/12/2008	01/11/2009
Bluebyte ltda.	Análisis, diseño, construcción e implantación del sistema denuncias, cargos y delitos.	02/09/2008	22/06/2010
Insico S.A.	Adquisición de un sistema informático de recursos humanos, remuneraciones, turnos y viáticos para el servicio	04/06/2009	03/02/2010
Coasin Chile S.A.	Mantención, administración y soporte de la plataforma central de comunicaciones aries, servicio de mensajería y colaboración y antivirus.	06/03/2007	06/09/2010
Sonda	Mantención de la plataforma aries	01/09/2006	30/04/2010
Strada Comunicaciones Ltda	Mantención soporte y monitoreo del centro de contacto	14/07/2009	13/07/2009



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

ANEXO N° 5

Proveedor	Tipo Factura	Fecha emisión Factura	Concepto del Servicio	Monto Factura \$	N° de Oficio pago	Fecha oficio pago	Fecha de devengo	Fecha de Pago
Telmex	F/Electrónica N° 210259	23.01.2009	Servicio de IP local intranet y acceso dedicado a Internet mes de enero y febrero 2009	1.157.631	3.151	06/03/2009	13/04/2009	15/04/2009
Telmex	F/Electrónica N° 210196	23.01.2009	Servicio de IP local intranet y acceso dedicado a Internet mes de enero y febrero 2009	471.635	3.151	06/03/2009	13/04/2009	15/04/2009
Telmex	F/Electrónica N° 210577	24.02.2009	Servicio de IP local intranet y acceso dedicado a Internet mes de enero y febrero 2009	1.157.631	3.151	06/03/2009	13/04/2009	15/04/2009
Spc Chile	F/128916	22.12.2008	Soporte anual software Mcafee	6.845.839	19.388	30/12/2008	25/05/2009	26/05/2009
Datco Chile	F/6525	22.12.2008	Soporte anual software Mcafee	2.958.679	19.388	30/12/2008	25/05/2009	26/05/2009
Demoscópica	F/Exenta N° 503	13.04.2009	Estudio de satisfacción de usuarios del sistema de tramitación de manifiesto	5.800.000	5.489	17/04/2009	25/05/2009	26/05/2009
Sonda	F/Electrónica N° 40308	18.03.2009	Regularización contrato período agosto/2008 a febrero 2009	1.676.254	6.865	11/04/2009	25/05/2009	26/05/2009
Advisor It	F/Electrónica N° 70	19.12.2008	Mantenimiento y actualización de licencia de software "Motor oracle estándar edition one oracle warehouse builder" período del servicio 01.08.2008 al 01.08.2009	8.324.500	3.810	13/03/2009	07/05/2009	14/05/2009



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

ANEXO N° 6

N°	Fecha	Solicitud	Nombre	Aduana	Respuesta Servicio
1	20/02/2008	Solicita validación de solución problemas módulo de Tesorería SIGFE	Teresa Benítez	DNA	Este reporte fue recepcionado por error en la Mesa de Ayuda Técnica e aduana, una vez canalizado dicho requerimiento fue solucionado, caso cerrado
2	20/02/2008	Problemas con modulo Tesorería SIGFE	Jhonny Espinoza	Arica	Se procedió igual que el anterior, caso cerrado
3	27/03/2008	Solicito apoyo con la verificación del SIRH	María Ramírez	San Antonio	A la fecha del reporte se encontraba en etapa de implementación de varios módulos que lo componen, los problemas fueron canalizados por el coordinador Informático de Aduana. Caso cerrado
4	08/05/2008	Solicita retiro de impresora	Alexis Ahumada	Valparaíso	En su oportunidad se le informó al usuario que el equipo debía ser guardado en bodega de Aduana de Valparaíso por el técnico informático de esa misma Aduana. Lo anterior se debe a que la Mesa de Ayuda utiliza la exclusivamente para los equipos de la Dirección Nacional. Caso cerrado
5	08/05/2008	Procedimiento de Respaldo de B.D. Subasta Aduaneras	Victor Valenzuela	DNA	En los meses de junio y octubre del presente año se implementó una solución provisoria mediante la provisión de un disco duro externo y un grabador de DVD para realizar labores de respaldo. Caso Cerrado
6	08/05/2008	Almacenar copia de respaldo en la Subd. Informática	Víctor Valenzuela	DNA	Se procedió igual que el anterior. Caso cerrado
7	23/05/2008	Solicita instrucciones por garantía IBM – THINK CENTRE – serial KCMV0BY	Rafael Arevalo	Metropolitana	Se da solución mediante la asignación de un nuevo PC. Caso cerrado
8	28/05/2008	Solicitan respaldos Correos Electrónicos para Bienestar	Germán Gajardo	DNA	Se procedió igual que el anterior. Caso cerrado.
9	09/06/2008	Solicito conexión de PC de OverCall a una red con Internet para comunicación más rápida y segura	Amalia Parkes	San Antonio	Lo solicitado no corresponde a una solución estándar para comunicarse mediante voz entre Pcs de Aduana. La solución se dio mediante telefonía IP. Caso cerrado
10	11/09/2008	Respaldo información de disco duro de PC de la Directora Región Metropolitana	Marcela Tapia	DNA	Dicho trabajo se efectuó, sin embargo se solicito nuevamente el respaldo no que no fue posible debido a que el PC fue reasignado a otro usuario
11	12/11/2008	Al momento de imprimir se cae el Sistema	Carol Pino	DNA	Se dio solución mediante la asignación de un nuevo Pc. Caso Cerrado
12	14/05/2009	Situación inestable Multifuncional Lexmark OIRS Antofagasta	Miguel Nacusse	Antofagasta	Se trata de una falla parcial del equipo y se asignaron otros equipos como alternativa de respaldo mientras se soluciona. Se está buscando una solución con un servicio técnico de Antofagasta. Se espera resolverlo dentro de los próximos 60 días.-
13	26/05/2009	Problemas con Sistema SIGFE	Silvia Salinas	Metropolitana	El problema era del software del equipo y no del sistema SIGFE. Se dio solución instalando un software para aceptar las nuevas versiones de Excel. Caso cerrado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

14	28/05/2009	Solicita visita técnica para revisión Multifuncional Lexmark X644e	Gustavo García	Coquimbo	Debido a problemas de atención del soporte técnico local de Coquimbo, se enviaron equipos para mantener operativos al usuario. El equipo multifuncional lo arreglo posteriormente el soporte técnico de Coquimbo. Caso cerrado
15	28/05/2009	Solicita actualización de Antivirus en Unidad SEPSA	Marta Vargas	Valparaíso	Esta solicitud fue derivada al soporte técnico en terreno de la Aduana de Valparaíso. Se dio solución. Caso cerrado
16	08/06/2009	Problemas con configuración del Servidor para Ingresos Contables y Financieros en SIGFE	Teresa Benitez	DNA	El problema era del software del equipo y no del sistema SIGFE. Se dio solución, caso cerrado.
17	12/06/2009	Solicita Pantalla Plana para Angelina Silva	Guillermo Villarroel	DNA	Este requerimiento, por tratarse de razones de salud, debía ser conformado por la coordinadora de Prevención de Riesgo, se dio solución al caso. Caso cerrado ,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORIA REGIONAL VALPARAÍSO
UNIDAD DE AUDITORIA E INSPECCIÓN

ANEXO N° 7

PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA AÑOS 2007, 2008 Y 2009.
<p>1. Resolución Exenta N° 565/01.02.07, instruye investigación sumaria. Resolución Exenta N° 814/14.02.07, eleva a sumario administrativo. Robo de computador personal asignado al funcionario de la Subdirección de Informática don Pablo Icaza Noguera desde su domicilio particular. Resolución Exenta N° 1.886/16.04.07, sobresee en los autos. Archivada.</p>
<p>2. Resolución Exenta N° 813/14.02.07, instruye sumario administrativo. Condena reiterada por manejo en estado de ebriedad. Resolución Afecta N° 1.992/19.02.07, destituye al funcionario de la Subdirección de Informática don Félix Campillay González. Tomada de razón el 15.07.08. Archivada.</p>
<p>3. Resolución Exenta N° 6.497/16.11.07, instruye sumario administrativo. Se encuentra en el Departamento de Asesoría Legal Administrativa a fin de resolver la inhabilidad presentada por el fiscal administrativo. Se investiga hurto de 15 pantallas planas de computación y un C.P.U: (especies nuevas), depositadas en la bodega de la Subdirección de Informática y otras anomalías.</p>
<p>4. Resolución Exenta N° 5.890/31.07.08, instruye investigación sumaria. Robo de computador personal asignado al funcionario de la Subdirección de Informática don Alejandro Jofré Aravena, desde su domicilio particular. Resolución Exenta N° 6.368/22.08.08, sobresee en los autos. Archivada.</p>
<p>5. Resolución Exenta N° 6.500/27.08.08, instruye investigación sumaria. Resolución Exenta N° 790/02.02.09, eleva a sumario administrativo. Robo de computador personal asignado al funcionario don Carlos Vivanco Videla, desde las oficinas de la Subdirección de Informática. Resolución Exenta N° 6.058/08.09.09, sobresee en los autos. Archivada.</p>
<p>6. Resolución Exenta N° 299/13.01.09, instruye investigación sumaria. Robo de computador personal asignado al funcionario de la Subdirección de Informática don Luís Ortega Miño, desde su domicilio particular. Resolución Exenta N° 3.635/08.06.09, sobresee en los autos. Archivada.</p>



www.contraloria.cl

