



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

INFORME FINAL

MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA

INFORME N° 128 / 2024

3 DE ENERO DE 2025



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS
UNIDAD CONTROL EXTERNO

PREG N°:6.080/2023
UCE N°: 3/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA
QUE INDICA

RANCAGUA, 3 de enero de 2025.

Se remite, para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N°128, de 2024 debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones, en la Municipalidad de Requínoa.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalen, tendientes a subsanar las situaciones observadas.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA
REQUÍNOA

DISTRIBUCIÓN:

- A la Unidad de Seguimiento de la Contraloría Regional del Libertador General Bernardo O´Higgins.

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	ERWIN CARES VASQUEZ	
Cargo	Contralor Regional (S)	
Fecha firma	03/01/2025	
Código validación	68OiXBHqA	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS
UNIDAD CONTROL EXTERNO

PREG N°:6.080/2023
UCE N°: 4/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA
QUE INDICA

RANCAGUA, 3 de enero de 2025.

Se remite, para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N°128, de 2024 debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones, en la Municipalidad de Requínoa.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
DIRECTOR DE CONTROL
MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA
REQUÍNOA

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	ERWIN CARES VASQUEZ	
Cargo	Contralor Regional (S)	
Fecha firma	03/01/2025	
Código validación	68OiXBHUn	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´HIGGINS
UNIDAD CONTROL EXTERNO

PREG N°:6.080/2023
UCE N°: 5/2025

REMITE INFORME FINAL DE AUDITORÍA
QUE INDICA

RANCAGUA, 3 de enero de 2025.

Adjunto, remito a Ud., Informe Final N°128, de 2024, debidamente aprobado, con el fin de que, en la primera sesión que celebre el concejo municipal, desde la fecha de su recepción, se sirva ponerlo en conocimiento de ese órgano colegiado entregándole copia del mismo.

Al respecto, Ud. deberá acreditar ante esta Contraloría General, en su calidad de secretaria del concejo y ministro de fe, el cumplimiento de este trámite dentro del plazo de 10 días hábiles de efectuada esa sesión.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

A LA SEÑORA
SECRETARIA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA
REQUÍNOA

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	ERWIN CARES VASQUEZ	
Cargo	Contralor Regional (S)	
Fecha firma	03/01/2025	
Código validación	68OiXBHyt	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ÍNDICE

GLOSARIO.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
JUSTIFICACIÓN	5
ANTECEDENTES GENERALES	5
OBJETIVO.....	6
METODOLOGÍA.....	6
UNIVERSO Y MUESTRA.....	6
RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....	7
I. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA	7
1. Ausencia de evaluación de riesgos.	7
2. Falta de comité de seguridad y de nombramiento de un Encargado de Seguridad.....	7
3. Ausencia de política de seguridad de la información.....	8
4. Falta de información en inventario de activos de tecnologías de la información.....	9
5. Sala de Servidores.	10
5.1 Deficiencias en la sala de servidores.....	10
5.2 Ausencia de procedimientos para autorizar y registrar los ingresos y salidas a la sala de servidores y comunicaciones.	11
5.3 Ausencia de un programa de mantención preventiva a los equipos informáticos.....	12
6. Falta de procedimientos de destrucción de información.....	13
7. Ausencia de política que establezca la prohibición del uso de software no autorizado.....	13
8. Copias de seguridad y pruebas de restauración.....	14
8.1 Inexistencia de procedimientos documentados de respaldo de la información.....	14
8.2 No se ha establecido la periodicidad de los respaldos.	15



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

8.3	El servicio no acredita documentalmente las pruebas de recuperación de información.....	16
9.	Ausencia de logs de fallas y su revisión.	17
10.	Política de gestión de contraseña no formalizada.	17
11.	Cuentas de usuarios.....	18
11.1	La entidad no ha implementado controles de acceso lógico.....	18
11.2	Ausencias de bitácoras para el control de acceso lógico.....	19
11.3	Irregularidades sobre cuentas de usuarios.....	20
12.	Inexistencia de normas y procedimientos formalizados de acceso remoto. ...	21
13.	No se ha implementado el uso de VPN para las conexiones remotas.	22
14.	No se han implementado controles criptográficos.	22
15.	No se puede validar el uso de software licenciado.	23
16.	La entidad no exige controles de seguridad y confidencialidad en la externalización de servicios informáticos.	24
17.	Inexistencia de un plan de contingencia para la continuidad de servicios.	25
18.	Ausencia de procedimientos de controles de cambios de los sistemas estén documentados y oficializados.....	25
	CONCLUSIONES.....	26
	ANEXO ÚNICO: Estado de observaciones de Informe Final N° 128, de 2024.	30



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

GLOSARIO

TÉRMINO	CONCEPTO
TI	Significa "Tecnología de la información" y se pronuncia "TI". Se refiere a todo lo relacionado con la tecnología informática, como redes, hardware, software, Internet o las personas que trabajan con esas tecnologías ¹ .
HTTP	El protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP) o Hypertext Transfer Protocol, es el protocolo de comunicación que permite las transferencias de información en la world wide web (www) ² .
HTTPS	HTTPS (protocolo de Transferencia de Hiper-Texto) es un protocolo que permite establecer una conexión segura entre el servidor y el cliente, que no puede ser interceptada por personas no autorizadas, es la versión segura del http (Hyper Text Transfer Protocol) ³ .
SPAM	El spam es cualquier forma de comunicación no solicitada que se envía de forma masiva (correo electrónico masivo no solicitado, o UBE). Su forma más frecuente es un correo electrónico de publicidad enviado a un gran número de direcciones (correo electrónico de publicidad no solicitado, o UCE), pero el "spamming" también existe a través de mensajes instantáneos, de texto (SMS), redes sociales o incluso mensajes de voz ⁴ .
LOGS	Son archivos de texto normales, estos ficheros registran todos los procesos que han sido definidos como relevantes por el programador de la aplicación, en caso de que un fallo del sistema elimine información de la base de datos, el log será la clave para la restauración completa de la base de datos correspondiente ⁵ .

¹ <https://techlib.net/definition/it.html>

² <https://mastermarketingdigital.es/protocolo-transferencia-hipertexto-http/>

³ <https://es.ryte.com/wiki/HTTPS>

⁴ <https://www.eset.com/es/caracteristicas/spam/#>

⁵ <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/analisis-web/el-log-el-archivo-de-registro-de-procesos-informaticos/>



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final Municipalidad de Requínoa

Auditoría a las tecnologías de la información y comunicaciones

Objetivo: Efectuar una auditoría al macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones, en la Municipalidad de Requínoa, con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la entidad, a través de la existencia y aplicación de políticas, normas y procedimiento de seguridad informática que permitan asegurar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información en sus sistemas informáticos y redes de comunicación, conforme a las Normas Técnicas aplicables para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, aprobada por el artículo primero del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Objetivo específico:

- Constatar si la Municipalidad de Requínoa ha implementado controles que permitan asegurar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información de sus sistemas informáticos y redes de comunicación.

Principales resultados:

- En relación con el inventario de activos relacionados con las tecnologías de información (TI), se determinó que si bien la entidad auditada cuenta con un registro de inventario de bienes, dicho catastro no cuenta con la totalidad de activos; en algunos casos no se encuentra identificado al funcionario responsable del equipamiento; no se tiene la fecha de asignación por dispositivo; en algunos bienes falta la serie; y no existe el número de activo fijo en su totalidad, lo que no se ajusta a lo establecido en la letra c), del artículo 37, del citado decreto N° 83, de 2004, debiendo la Municipalidad de Requínoa remitir el catastro de bienes actualizado, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
- De las validaciones realizadas a la sala de servidores y comunicaciones de la Municipalidad de Requínoa, el día 26 de enero de 2024, y del cuestionario aplicado sobre sala de servidores, se advirtió que el acceso a dicha sala no cuenta con alarma (puerta y ventana), como también, la inexistencia de sistemas de emergencia relativas a condiciones ambientales, tales como, alarmas u otro tipo de sensores, y finalmente, que no se cuenta un plan de contingencia en caso de falla del equipo de aire acondicionado de la sala de comunicaciones y servidores, situaciones que vulneran lo indicado en la NCh-ISO 27.002, sobre Tecnología de la información - Códigos de prácticas para la gestión de la seguridad de la información, debiendo esa entidad acreditar documentalmente su regularización, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

- La entidad auditada confirmó que no cuenta con un programa documentado de mantención preventiva a los equipos informáticos ni posee bitácoras de fallas detectadas en los equipos, transgrediendo lo dispuesto en la letra c) del punto 9.2.4, sobre mantenimiento del equipamiento, de la citada norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, debiendo esa entidad acreditar documentalmente la existencia de dicho documento, aprobado por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
- La entidad auditada no proporcionó los logs de accesos con las actividades efectuadas por los usuarios, indicando, a lo menos, fecha y hora del último acceso, contraviniendo lo expresado en los artículos 35, relativo a la gestión de la continuidad del negocio, y 37, letra b), en lo que se refiere a la seguridad organizacional, ambos del decreto N°83, de 2004, debiendo esa entidad acreditar documentalmente su existencia, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
- De los listados de usuarios proporcionados por la entidad edilicia durante la presente fiscalización, se encontró una cuenta genérica, que si bien está asociada a un funcionario, puede permitir el uso de múltiples usuarios, a saber, cuenta "TESORERIA", contraviniendo lo dispuesto en el punto 11.2.1, denominado "Registro de usuarios", de la citada norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, debiendo la Municipalidad de Requínoa acreditar documentalmente la eliminación de la citada cuenta, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
- Se constató que para las conexiones remotas no se utiliza un software VPN y tampoco otro medio criptográfico para realizar conexiones seguras, lo que no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, debiendo esa entidad acreditar documentalmente el uso de "AnyDesk", ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
- Se constató que La Municipalidad de Requínoa cuenta con un servidor local en el cual se alojan las bases de datos, sin embargo, se evidenció que la información sensible no es almacenada de forma encriptada, lo que incumple lo señalado en la letra f) del artículo 37 del citado decreto N° 83, de 2004, debiendo ese municipio evidenciar el uso de controles criptográficos en las bases que se encuentran en el servidor local, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
- La Municipalidad de Requínoa no proporcionó durante la fiscalización la totalidad de las órdenes de compras asociadas a las licencias Windows y software de ofimática, lo que da cuenta que no posee un registro de los documentos que acrediten la compra de dichas licencias, lo que vulnera lo establecido en la letra b), del artículo 22, del mencionado decreto N°83, de 2004, debiendo ese municipio acreditar documentalmente las órdenes de compra asociadas a la totalidad de las licencias utilizadas, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

PREG N° 6.080/2023
REF. N° 937.201/2024

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 128,
DE 2024, SOBRE AUDITORÍA A LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES, EN LA
MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA.

RANCAGUA, 3 de enero de 2025

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría Regional para el año 2023, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó una auditoría a las tecnologías de la información, con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la Municipalidad de Requínoa.

JUSTIFICACIÓN

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

Junto con ello, se detectan algunos riesgos importantes asociados a falta de políticas relacionadas con la seguridad de la información, uso de software y planes de contingencia para la continuidad de funciones críticas, entre otros.

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

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS N°s 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico; y 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, específicamente, con las metas N°s 8.2, Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra; y 16.6, Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

AL SEÑOR
ERWIN CARES VÁSQUEZ
CONTRALOR REGIONAL (S)
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANTECEDENTES GENERALES

La Municipalidad de Requínoa es una corporación de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, según dispone el artículo 1° de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Dicha entidad está constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, quien ejerce la dirección y administración superior y la supervigilancia de su funcionamiento y por el concejo municipal, órgano colegiado de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que señala la precitada ley.

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

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

Respecto de la aplicación de la Norma Chilena ISO 27.002, de 2009, cabe agregar que conforme al dictamen N° 26.430, de 2013, la jurisprudencia de esta Contraloría General ha reconocido el carácter vinculante de las normas oficiales chilenas cuando éstas han sido declaradas mediante decreto supremo publicado en el Diario Oficial, como ocurre en la especie.

Enseguida, es oportuno señalar que la Municipalidad de Requínoa cuenta con un funcionario contratado en el área de informática, don [REDACTED].

Por medio del oficio N° E512221, de 11 de julio del 2024, de esta procedencia, con carácter confidencial, fue puesto en conocimiento de la Municipalidad de Requínoa el preinforme de auditoría N°128, de 2024, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó por medio del oficio ordinario N° 493, ingresado a esta Contraloría General el 5 de agosto de igual año.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

OBJETIVO

Efectuar una auditoría al macroproceso de tecnologías de la información y comunicaciones, en la Municipalidad de Requínoa.

Lo anterior, con la finalidad de revisar y evaluar el nivel de seguridad informática implementado por la entidad, a través de la existencia y aplicación de políticas, normas y procedimiento de seguridad informática que permitan asegurar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información en sus sistemas informáticos y redes de comunicación, conforme a las Normas Técnicas aplicables para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, aprobada por el artículo primero del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la Metodología de auditoría de este Organismo Superior de Control, y de las disposiciones contenidas en la resolución N° 10, de 2021, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, además de los procedimientos de control aprobados mediante la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, considerando los resultados de la evaluación de control interno y determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

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

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, el universo de sistemas que mantiene el municipio son 2, a saber, Ambiente Windows y Software de Ofimática.

En virtud del objetivo de la auditoría, esta Entidad de Control contempló validaciones sobre el 100% de los citados sistemas informáticos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría practicada se expone a continuación:

I. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Ausencia de evaluación de riesgos.

La Municipalidad de Requínoa no proporcionó las evaluaciones de riesgo sobre seguridad de la información que contengan las amenazas, vulnerabilidades, impacto y valoración de ellos, por lo tanto, no se pudo verificar el tratamiento de cada uno de los riesgos.

La situación descrita, incumple lo dispuesto en el numeral 4.1. de la NCh ISO 27.002, de 2009, y vulnera, además, lo establecido en el decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre gestión de la continuidad del negocio, y el punto 8, párrafo 2, de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, que indica que la alta dirección debe tener asumido que una sólida estructura de control interno es primordial para el cumplimiento de sus propósitos. Asimismo, permite contribuir a mejorar a las operaciones de la organización, evaluando y mejorando la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En su respuesta, la Municipalidad de Requínoa señala que elaboró un documento con una evaluación integral de riesgos sobre la seguridad de la información, el cual establece un tratamiento adecuado para cada riesgo identificado, asegurando así la protección y continuidad de los sistemas de información.

Asimismo, adjunta en su respuesta el decreto alcaldicio N°2383, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba la "Política de seguridad de la información", el cual incluye una evaluación de riesgo de la seguridad de la información para esa entidad.

Considerando el nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el alcance formulado.

2. Falta de comité de seguridad y de nombramiento de un Encargado de Seguridad.

Se advirtió que la entidad no ha creado el comité de seguridad y no ha nombrado a un Encargado de Seguridad que actúe como asesor del jefe de servicio, en relación con las materias relativas a seguridad de los documentos electrónicos, lo que fue confirmado mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 3-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, con fecha 13 diciembre de 2023.

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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

de la entidad, respecto de las materias relativas a seguridad de los documentos electrónicos.

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

Respecto a lo observado en el presente numeral, en su respuesta la Municipalidad de Requínoa proporciona el decreto alcaldicio N° 2299, del 26 de julio de 2024, mediante el cual aprobó la constitución del Comité de Seguridad de la Información, y designó a don [REDACTED] como Encargado de Seguridad de la Información.

En virtud del nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el reproche formulado.

3. Ausencia de política de seguridad de la información.

Sobre el particular, cabe señalar que mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 2-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023, esa entidad informó que se encuentra trabajando en el desarrollo de la política de seguridad, la que se espera decretar durante el año 2024.

Lo anterior, da cuenta que la Municipalidad de Requínoa no cuenta con una política de seguridad de la información que cumpla con lo señalado en el artículo 11, del decreto N° 83, de 2004, el que señala en su inciso primero que "deberá establecerse una política que fije las directrices generales que orienten la materia de seguridad dentro de cada institución, que refleje claramente el compromiso, apoyo e interés en el fomento y desarrollo de una cultura de seguridad institucional".

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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

En relación con el reproche formulado, la Municipalidad de Requínoa informa en su respuesta que con la formación del Comité de Seguridad de la Información han logrado desarrollar y establecer la política de seguridad, la cual fue diseñada para abordar las necesidades y riesgos específicos identificados durante la evaluación inicial, como también adaptada para cumplir con los estándares y normativas aplicables.

Asimismo, adjunta en su respuesta el decreto alcaldicio N° 2383, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba la "Política de seguridad de la información", cuyo propósito es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para la gestión de la seguridad de la información para la municipalidad.

Considerando el nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el alcance formulado.

4. Falta de información en inventario de activos de tecnologías de la información.

En relación con el inventario de activos relacionados con las tecnologías de información (TI), se determinó que si bien la entidad auditada cuenta con un registro de inventario de bienes, dicho catastro no cuenta con la totalidad de activos (faltan periféricos y licencias); en algunos casos no se encuentra identificado al funcionario responsable del equipamiento ("todos", "Monitor (1,2,3,4,y 5)", "*"); no se tiene la fecha de asignación por dispositivo; en algunos bienes falta la serie; y no existe el número de activo fijo en su totalidad (N° de inventario).

Lo anterior, fue verificado a través del documento denominado "Inventario Equipos Municipalidad 2023", enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, con fecha 13 diciembre de 2023.

Lo expuesto, no se ajusta a lo establecido en la letra c), del artículo 37, del citado decreto N° 83, de 2004, el cual dispone que se aplicará la sección 5.1 del capítulo 5 de la norma chilena NCh 2.777, la que debe entenderse referida al numeral 7.1 de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que reemplaza la primera norma, el acápite 7.1.1, hace referencia a que todos los activos deben ser claramente identificados, agregando que se debe realizar y mantener un inventario de los activos importantes.

En su respuesta, la autoridad comunal señala que procedió a actualizar el inventario, incorporando detalles adicionales requeridos y asignando un responsable para cada bien.

Asimismo, adjunta una planilla Excel con el "Inventario Equipos Municipalidad 2024", sin embargo, corresponde indicar que dicho catastro no registra las licencias, y en algunos casos no se encuentra identificado al funcionario responsable del equipamiento, entre otros aspectos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Así entonces, considerando que el inventario de activos relacionado con las tecnologías de información (TI) se encuentra incompleto, se mantiene lo observado, debiendo la Municipalidad de Requínoa remitir el catastro de bienes actualizado, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

5. Sala de Servidores.

5.1 Deficiencias en la sala de servidores.

De las validaciones realizadas a la sala de servidores y comunicaciones de la Municipalidad de Requínoa, el día 26 de enero de 2024, y del cuestionario sobre sala de servidores, se advirtieron las siguientes situaciones:

a) El acceso a la sala de servidores no cuenta con alarma (puerta y ventana), lo que incumple lo previsto en el literal e) del numeral 9.1.1, relativo al perímetro de seguridad física, y las letras a) y b) del punto 9.2.1, sobre ubicación y protección del equipamiento de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, establecida como norma oficial de la República por la resolución exenta N° 1.535, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción- y publicado en el Diario Oficial el 2 de septiembre de 2009.

b) Se observó la inexistencia de sistemas de emergencia relativas a condiciones ambientales, tales como, alarmas u otro tipo de sensores, situaciones que vulneran lo establecido en la letra f) del numeral 9.2.1. de la NCh ISO 27.002, de 2009, que señala que las condiciones ambientales, tales como temperatura y humedad, se deberían supervisar para verificar que las mismas no afectan negativamente el funcionamiento de las instalaciones de procesamiento de información.

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

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

De igual manera, lo objetado en los literales a), b), c) y d) precedentes, contravienen los principios de control y eficacia contemplados en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, en cuanto a que las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

Sobre lo objetado en la letra a), en su respuesta la entidad comunal señala que en la puerta de acceso a la sala de servidores -que también sirve como oficina de informática- se instaló una chapa biométrica que asegura que únicamente el personal autorizado pueda acceder al lugar, y que se implementó un sistema de alarma que se activa en caso de intento de apertura forzada.

Respecto a la letra b), indica que se instalaron sensores de temperatura, tanto dentro como fuera del rack de comunicaciones, los cuales permiten monitorear continuamente la temperatura del servidor y asegurar que se mantenga dentro de los parámetros óptimos, añadiendo que se incorporó un servicio de guardias 24/7 en el edificio, quienes realizan rondas periódicas alrededor de la oficina de informática para garantizar la seguridad.

En cuanto a la letra c), expone que implementó un equipo de aire acondicionado portátil como medida de contingencia, el cual asegura que la temperatura se mantenga estable mientras se realizan las reparaciones del aire acondicionado principal.

Considerando que el municipio reconoce las debilidades señaladas y dado que la municipalidad no proporciona antecedentes que permitan verificar lo informado en su respuesta, se mantienen las observaciones a), b), y c), indicadas precedentemente, debiendo esa entidad acreditar documentalmente que el acceso a la sala de servidores cuenta con alarma (puerta y ventana), que existen sistemas de emergencia relativas a condiciones ambientales, y que cuenta con un plan de contingencia en caso de falla del equipo de aire acondicionado de la sala de comunicaciones y servidores, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

Referente a la letra d), señala que se incorporaron señaléticas en lugares visibles de la sala de servidores. En este sentido, proporciona en su respuesta imágenes que permiten acreditar su implementación, las cuales indican que se prohíbe: ingresar o consumir alimentos y bebidas, fumar, tomar fotos o grabar, entre otras, por lo tanto, corresponde subsanar lo objetado en el presente literal.

5.2 Ausencia de procedimientos para autorizar y registrar los ingresos y salidas a la sala de servidores y comunicaciones.

En cuanto al acceso físico, se advirtió que la entidad auditada no ha desarrollado procedimientos para autorizar y registrar los ingresos y salidas a la sala de servidores y comunicaciones, cuyos hallazgos fueron consignados mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 19-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, con fecha 13 diciembre de 2023.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

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

En su respuesta, la entidad comunal señala que implementó un libro de registro de control de ingreso y salida, el cual debe ser utilizado por todos los funcionarios que necesiten acceder a dicha dependencia, y que permitirá mantener un control riguroso sobre las personas que acceden a la sala de servidores y oficina de informática, asegurando que cada entrada y salida se encuentre debidamente autorizada y documentada.

Asimismo, adjunta en su contestación imágenes del libro de registro de control de ingreso y salida sala de servidores.

En virtud del nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el reproche formulado.

5.3 Ausencia de un programa de mantención preventiva a los equipos informáticos.

Al respecto, cabe señalar que mediante acta del 11 de abril de 2024 -respuesta N° 1-, la entidad auditada confirmó que no cuenta con un programa documentado de mantención preventiva a los equipos informáticos ni posee bitácoras de fallas detectadas en los equipos, transgrediendo lo dispuesto en la letra c) del punto 9.2.4, sobre mantenimiento del equipamiento, de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que señala que se deberían mantener registros de todas las fallas, así como de todo el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento para asegurar su continua disponibilidad e integridad.

En su oficio de respuesta la entidad auditada expresa que formalizó y documentó un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos informáticos de la Municipalidad de Requínoa, el cual establece un calendario de mantenimiento regular, la frecuencia de cada una y los responsables de su ejecución, y cuyo objetivo es promulgar la vida útil de los equipos, prevenir fallas y asegurar un rendimiento eficiente y seguro de los sistemas informáticos. Al respecto, cabe señalar que no proporciona en su contestación antecedentes que permitan acreditar lo señalado.

Considerando que el municipio no adjunta el programa de mantención preventiva a los equipos informáticos señalado en su respuesta, se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente la existencia de dicho documento, aprobado por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

6. Falta de procedimientos de destrucción de información.

Se constató que la entidad edilicia no cuenta con procedimientos formales establecidos relacionados con los procesos de destrucción de información de los equipos en desuso, que permita hacer un borrado total de datos, situación que fue confirmada mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 5-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, con fecha 13 diciembre de 2023.

Lo expuesto vulnera lo establecido en el artículo 15 del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que dispone, en lo que interesa, "...se deberá proponer los procedimientos de manipulación requeridos para la destrucción de documentos electrónicos", además, contraviene lo estipulado en la letra a) del numeral 15.1.3 de la NCh ISO 27.002, de 2009, que indica, "se deberían publicar directrices sobre la retención, almacenamiento, tratamiento, eliminación de los registros y la información".

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

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

En relación con el reproche formulado en el presente numeral, la municipalidad señala en su respuesta que diseñó y formalizó un procedimiento específico para la destrucción segura de la información contenida en los equipos que se retiran de uso, el cual está orientado a garantizar que toda la información sensible sea eliminada de manera efectiva, de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y las normativas aplicables.

Asimismo, adjunta en su respuesta el decreto alcaldicio N° 2386, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba el procedimiento de "Destrucción de información en equipos computacionales dado de baja".

Considerando el nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el alcance formulado.

7. Ausencia de política que establezca la prohibición del uso de software no autorizado.

Sobre el particular, cabe señalar que mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 9-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023, esa entidad informó que se emiten actas de entrega donde se indica que no se puede ni se debe utilizar software pirata en ningún equipo del



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

municipio, como también, indica que se está trabajando en un procedimiento que fije normas por medio de un decreto alcaldicio.

Lo anterior, da cuenta que la Municipalidad de Requínoa no posee una política formal que establezca la prohibición del uso de software no autorizado, vulnerando con ello lo establecido en las letras a y b) del artículo 20 y letra c) del artículo 22, del aludido decreto N° 83, de 2004, que señalan en lo que interesa, que el jefe de servicio deberá impartir instrucciones para la seguridad de los documentos electrónicos y los sistemas informáticos, con énfasis en la prohibición de instalación de software no autorizado, uso de la red interna, uso de internet, uso del correo electrónico, acceso a recursos compartidos, servicios de mensajería y otros; y explicitarse y difundirse buenas prácticas para protegerse de los riesgos asociados a la obtención de archivos y software a través de las redes de comunicaciones, o por otros medios, indicando qué medidas de protección se deberán aplicar.

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

Sobre el particular, la entidad comunal señala en su respuesta que desarrolló y formalizó una política específica que prohíbe el uso de software no autorizado dentro de la Municipalidad de Requínoa, la cual está diseñada para cumplir con los requisitos establecidos en la citada normativa.

Asimismo, adjunta en su contestación el decreto alcaldicio N°2.385, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba la "Política de prohibición de uso de software no autorizado".

En virtud del nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el reproche formulado.

8. Copias de seguridad y pruebas de restauración.

8.1 Inexistencia de procedimientos documentados de respaldo de la información.

Se verificó que la entidad auditada no cuenta con un procedimiento escrito y formalizado relativo a la realización de copias de seguridad de la información de sus sistemas informáticos, lo que fue confirmado mediante documento denominado "Acta" -respuesta N° 5-, del 11 de abril del 2024, emitido por don [REDACTED], Encargado Oficina de informática de la Municipalidad de Requínoa.

La situación anterior, no se ajusta al artículo 37, letra f), del citado decreto N° 83, de 2004, que dispone que se aplicarán las normas del capítulo 8, de la NCh 2.777, reemplazada por el capítulo 10, de la mencionada norma NCh-ISO 27.002, de 2009, el cual manifiesta que se debe establecer todas las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

responsabilidades y los procedimientos para la gestión y operación de todas las instalaciones de procesamiento de información, esto incluye el desarrollo de procedimientos operativos apropiados.

En su respuesta, la autoridad comunal señala que desarrolló y formalizó un procedimiento documentado para la realización de copias de seguridad de la información de los sistemas informáticos, el cual está diseñado para cumplir con lo establecido en la citada normativa.

Además, indica que estableció procedimientos para realizar pruebas periódicas de recuperación de la información, las cuales permiten verificar la efectividad de los respaldos y asegurar que los datos puedan ser restaurados correctamente en caso de necesidad, y cuya periodicidad está definida en el procedimiento y se llevará a cabo de forma regular para garantizar la confiabilidad del proceso de recuperación.

Finalmente, adjunta en su contestación el documento denominado "Procedimiento de respaldo de bases de datos", cuyo objetivo es establecer los pasos a seguir para realizar el respaldo de las bases de datos municipales, garantizando su integridad y disponibilidad.

Al respecto, cabe señalar que el municipio no proporcionó en su contestación el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento de respaldo de bases de datos", se resuelve mantener lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente aquello, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

8.2 No se ha establecido la periodicidad de los respaldos.

Se constató que la entidad auditada no estableció la periodicidad de los respaldos y su formalización, acorde a la criticidad de la información/sistema, conceptos asociados en un Plan de Continuidad de las Operaciones Informáticas, situación que fue confirmada mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 13-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023, mediante el cual se señala que "No está documentada, pero se sigue un lineamiento auto establecido por la unidad de informática donde se realizan respaldos completos de datos de los equipos", vulnerando con ello lo dispuesto en el artículo 24 del citado decreto N° 83, de 2004.

Además, no se aviene con lo descrito en el numeral 14.1.3, sobre el desarrollo e implementación de planes de continuidad que incluyan la seguridad de la información, de la norma NCh-ISO 27.002, de 2009, el cual indica que se deberían desarrollar e implementar planes para mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el grado y la escala de tiempo requeridos, después de la interrupción o la falla de los procesos críticos para el negocio.

Al respecto, la Municipalidad de Requínoa informa que actualizó el documento denominado "Procedimiento de respaldo de bases



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

de datos", estableciendo la periodicidad de los respaldos. Asimismo, adjunta en su contestación los documentos denominados "Formulario de control de registros de respaldos de datos" y "Procedimiento de respaldo de bases de datos", siendo este último el que indica, en lo que interesa, que la frecuencia será diaria para asegurar que los respaldos estén actualizados y disponibles en caso de necesidad de restauración.

Al respecto, cabe señalar que el municipio no proporcionó el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento de respaldo de bases de datos", por lo que se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente aquello, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

8.3 El servicio no acredita documentalmente las pruebas de recuperación de información.

Al respecto, la Municipalidad de Requínoa informó que el procedimiento de prueba de respaldo se realiza en el caso de las bases de datos de los sistemas financieros contables del municipio, sin embargo, no se encuentra documentado, situación que fue confirmada mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 14-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023.

Lo anterior, vulnera lo establecido en la letra f), del artículo 37 del decreto N° 83, de 2004, el cual dispone que se aplicará la sección 8.4.1, del capítulo 8 de la norma NCh 2.777, la que debe entenderse referida al punto 10.5.1 letra f) y g), de la Norma NCh-ISO 27.002, de 2009, que reemplaza la primera norma, en donde se señala "Las configuraciones de respaldo para los sistemas individuales se deberían probar regularmente para asegurarse que puedan ser confiables, eficaces y que pueden ser usados dentro del tiempo asignados.

En su oficio de respuesta, la Municipalidad de Requínoa señala que para garantizar que las pruebas de recuperación de información se documenten adecuadamente, se implementó un formulario específico para registrar el proceso de prueba de respaldo, el cual se utiliza para registrar de manera detallada cada prueba realizada.

Asimismo, adjunta en su contestación el documento denominado "Formulario de control de registros de respaldos de datos", en el cual se debe completar: fecha de respaldo, nombre del archivo, ubicación en disco de red, ubicación en servidor municipal, ubicación en disco duro externo, verificación de integridad, observaciones, y nombre y firma del responsable.

Sin perjuicio de aceptar las acciones arbitradas por el municipio, considerando que la efectividad de la medida informada por el municipio se verificará en el futuro, se mantiene lo objetado, debiendo ese municipio, en lo sucesivo, documentar las pruebas de recuperación de información a través del formulario indicado en su respuesta, con el fin de evitar que situaciones como la advertida en la especie se reiteren en el futuro.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

9. Ausencia de logs de fallas y su revisión.

Sobre el particular, cabe señalar que la Municipalidad de Requínoa tiene externalizado el servicio que soporta los sistemas municipales, con las empresas "tchile" y gtd intésis, situación que fue informada mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 15-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023, sin embargo, no proporcionó durante la fiscalización un registro de fallas, por consecuencia, no existe un análisis de los reportes de errores o fallas mantenido por el municipio que permita su revisión periódicamente.

Lo anterior, vulnera lo establecido en la letra d), del artículo 20, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la República, que indica, en lo pertinente, que el jefe de servicio deberá impartir instrucciones para la seguridad de los documentos electrónicos y los sistemas informáticos, en particular procedimientos para reportar incidentes de seguridad.

En su respuesta, la Municipalidad de Requínoa señala que solicitó y recibió los registros de fallas correspondientes a los servicios proporcionados por las empresas externalizadas, los cuales están ahora disponibles para su revisión y análisis.

Asimismo, adjunta en su contestación los documentos denominados "Ficha de registro de revisión de logs de fallas" y "Procedimiento para la gestión y revisión de logs de fallas", siendo este último el que indica que el objetivo es establecer un procedimiento formal para la gestión, registro y revisión de logs de fallas en los sistemas informáticos, con el fin de asegurar la seguridad y estabilidad de los servicios proporcionados por los proveedores externalizados (TChile y Gtd Intesis).

Considerando que la efectividad de las acciones arbitradas por el municipio se verificará en el futuro, se mantiene lo objetado, debiendo ese municipio, en lo sucesivo, ajustar su actuar a lo indicado al procedimiento indicado en su respuesta, con el fin de evitar que situaciones como la advertida en la especie se reiteren en el futuro.

10. Política de gestión de contraseña no formalizada.

Sobre el particular, cabe señalar que don [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico del 13 diciembre de 2023 proporcionó el documento denominado "Propuesta política general de gestión de la seguridad de la información", el cual incluye, en las páginas 21, 22 y 23, una política de gestión de contraseñas de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales, sin embargo, no fue proporcionado el acto administrativo que lo formalice.

Lo anterior, contraviene lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el punto



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

11.2.3, denominado “gestión de contraseñas del usuario”, que la asignación de contraseñas se debería controlar a través de un proceso formal de gestión y agrega el punto 11.3.1, denominado “uso de contraseña”, que se debería exigir a los usuarios el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad en la selección y el uso de contraseñas, que implica contraseñas de calidad que cumplan con una estructura determinada, como por ejemplo un largo mínimo, uso de números y letras, caracteres especiales, restricción en la reutilización, establecer períodos de vigencia, entre otros.

Al respecto, la Municipalidad de Requínoa proporciona el documento denominado “Políticas de gestión de contraseñas” e indica que emitió el acto administrativo que lo formaliza.

Asimismo, adjunta en su respuesta el decreto alcaldicio N°2.383, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba la “Política de seguridad de la información”, cuyo propósito es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para la gestión de la seguridad de la información para la municipalidad.

Considerando el nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el alcance formulado.

11. Cuentas de usuarios.

11.1 La entidad no ha implementado controles de acceso lógico.

Sobre el particular, cabe señalar que don [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico del 13 diciembre de 2023, proporcionó el documento denominado “Propuesta política general de gestión de la seguridad de la información”, el cual incluye los controles de acceso lógico de los usuarios para el acceso a los sistemas informáticos municipales, sin embargo, no fue proporcionado el acto administrativo que lo formalice, lo que fue confirmado por don [REDACTED], Encargado de la Oficina de Informática de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico denominado “procedimientos”, de fecha 26 enero de 2024.

Lo anterior, vulnera lo establecido en el artículo 28, del citado decreto N° 83, de 2004, que indica que la asignación de los identificadores se deberá controlar mediante un proceso formal de gestión.

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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

En su respuesta, la Municipalidad de Requínoa adjunta el decreto alcaldicio N°2.383, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual aprueba la "Política de seguridad de la información", cuyo propósito es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para la gestión de la seguridad de la información para la municipalidad.

Al respecto, cabe señalar que la política adjunta en su respuesta sólo se refiere a los accesos, pero no como un procedimiento formal para controlar la asignación de derechos de acceso a los sistemas de información y a los servicios, los cuales deben cubrir todas las etapas del ciclo de vida del acceso del usuario, desde el registro inicial de nuevos usuarios hasta la cancelación final del registro de usuarios que no requieren más acceso a los sistemas de información.

Considerando que la política proporcionada por municipio no considera el control de la asignación de derechos de acceso a los sistemas de información, que permita cubrir todas las etapas del ciclo de vida del acceso del usuario, desde el registro inicial de nuevos usuarios hasta la cancelación final del registro de usuarios que no requieren más acceso a los sistemas de información y a los servicios, se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente su existencia, aprobada por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

11.2 Ausencias de bitácoras para el control de acceso lógico.

La entidad auditada no proporcionó los logs de accesos con las actividades efectuadas por los usuarios, indicando, a lo menos, fecha y hora del último acceso. Al respecto, cabe señalar que don [REDACTED], Encargado de la Oficina de Informática de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico de fecha 26 enero de 2024 señaló que fueron solicitados a la empresa "GTD Intesis", pero que no fueron enviados.

La situación anterior, no permite conocer las actividades de ingreso, modificación o ingresos no autorizados, contraviniendo lo expresado en los artículos 35, relativo a la gestión de la continuidad del negocio, y 37, letra b), en lo que se refiere a la seguridad organizacional, ambos del citado decreto N° 83, de 2004, 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.

Adicionalmente, cabe señalar que el punto 10.10.2, denominado "supervisión del uso de sistemas", de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, señala que es necesario utilizar procedimientos de supervisión para asegurar que los usuarios sólo realizan las actividades que explícitamente se les han autorizado y el punto 10.10.3, "protección de la información de registros (logs)" agrega que los medios de registro y la información de registros deberían ser protegidos contra su alteración y acceso no autorizado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Sobre lo objetado en este punto, en su respuesta el municipio señala que solicitó y recopiló las bitácoras correspondientes, las cuales registran los accesos y actividades relacionadas con el control de acceso a los sistemas informáticos, cumpliendo con los requisitos establecidos.

Asimismo, indica que dichas bitácoras fueron enviadas en esta oportunidad, sin embargo, cabe señalar que dichos documentos no se encuentran adjuntos en su oficio de respuesta.

Considerando que el municipio no proporciona en su respuesta las bitácoras para el control de acceso lógico a la fecha fiscalizada, se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente su existencia, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

11.3 Irregularidades sobre cuentas de usuarios.

Al respecto, se comprobaron las siguientes situaciones:

a) En los listados de usuarios vigentes del sistema, se encontró una cuenta de usuario que corresponde a una persona que ya no cumple labores en la Municipalidad de Requínoa, usuaria "[REDACTED]".

Lo descrito, incumple lo establecido en el punto 11.2, denominado "Gestión del acceso de usuarios", de la norma técnica NCh ISO 27.002, de 2009, que indica que se debe asegurar el acceso de usuarios autorizados y prevenir el acceso no autorizado a los sistemas de información, dispone que estos procedimientos deberían cubrir todas las etapas de su ciclo de vida, es decir, desde su registro inicial hasta la cancelación final del cual ya no se requiere más acceso a los sistemas de información y a los servicios. Además, el punto 11.2.1, agrega en su letra h), que tal procedimiento debería incluir el borrar o bloquear inmediatamente los derechos de acceso de los usuarios que hayan cambiado roles o tareas o dejado la organización.

En su respuesta, el Alcalde de la Municipalidad de Requínoa informa que la cuenta de usuario "[REDACTED]" pertenece a un funcionario del área de salud, quien continúa activo y mantiene una relación contractual con dicha área, como también, indica que la vigencia de dicha cuenta está respaldada por un correo del jefe de contabilidad de esa entidad.

Al respecto, cabe señalar que de la revisión efectuada al sitio web de transparencia de la Municipalidad de Requínoa, se constató que efectivamente doña [REDACTED] es funcionaria del Departamento de Salud Municipal, por lo tanto, se levanta el reproche formulado.

b) De los listados de usuarios proporcionados por la entidad edilicia durante la presente fiscalización, se encontró una cuenta genérica, que si bien está asociada a un funcionario, puede permitir el uso de múltiples usuarios, a saber, cuenta "TESORERIA".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

La situación anterior, contraviene lo dispuesto en el punto 11.2.1, denominado "Registro de usuarios", de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, la cual indica, en la letra a) Utilización de la identificación única de usuarios (IDs) para permitir que los usuarios queden vinculados y responsables de sus acciones; el uso de identificadores de grupo, se deberían permitir solamente cuando sea necesario por razones de negocio u operativas, y deberían ser aprobadas y documentadas.

En su oficio de respuesta, la entidad auditada señala que el usuario "TESORERIA" fue solicitado por la encargada de tesorería municipal, como también, indica que el responsable anterior ya no desempeña funciones en el municipio y que dicha cuenta fue debidamente dada de baja.

Considerando que la municipalidad no proporciona antecedentes que permitan verificar lo señalado en su respuesta, se mantiene lo reprochado, debiendo acreditar documentalmente la eliminación de la cuenta "TESORERIA", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

12. Inexistencia de normas y procedimientos formalizados de acceso remoto.

Se constató que la entidad no cuenta con normas y procedimientos formalizados de acceso remoto, lo que fue confirmado mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 31-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023.

La situación expuesta, no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el punto 11.7.2, sobre trabajo remoto, que se debería desarrollar e implementar una política y procedimientos para las actividades de trabajo remoto.

En su respuesta, la entidad auditada proporciona el decreto alcaldicio N°2.387, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba el "Manual de procedimientos para accesos remotos de soporte técnico remoto", cuyo objetivo es establecer los procedimientos estándar para la realización de accesos remotos mediante el software AnyDesk, utilizado exclusivamente cuando no sea posible el soporte técnico presencial en la ubicación del usuario.

En virtud del nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el reproche formulado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

13. No se ha implementado el uso de VPN para las conexiones remotas.

Se constató que para las conexiones remotas no se utiliza un software VPN y tampoco otro medio criptográfico para realizar conexiones seguras, lo que fue confirmado mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 33-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023.

La situación expuesta, no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 37, letra g), del ya citado decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicarán las normas del capítulo 9 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 11 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, sobre Control de Acceso, y que, en lo que interesa, señala en el punto 12.3.1 sobre el empleo de controles criptográficos, letra c), que indica "el empleo de cifrado para la protección de información sensible transportada por medios de comunicación móviles o por dispositivos removible, o a través de líneas de comunicación".

Sobre lo observado en el presente numeral, la Municipalidad de Requínoa señala que actualmente, en lugar de una VPN, utilizan el software "AnyDesk" para las conexiones remotas, el cual se emplea para acceder a equipos que se encuentran ubicados en lugares distantes del edificio consistorial.

En ese sentido agrega que aunque no se utiliza una VPN, "AnyDesk" ofrece mecanismos de cifrado para garantizar la seguridad de la información durante las conexiones remotas, cumpliendo con los requisitos de protección de información sensible según lo establecido en la normativa.

Finalmente, expone que están conscientes de la importancia de la seguridad en las conexiones remotas y que seguirán evaluando sus prácticas para asegurar que se ajusten a las mejores prácticas y regulaciones vigentes.

Dado que la municipalidad no proporciona antecedentes que permitan verificar lo informado en su respuesta, se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente el uso de "AnyDesk", ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

14. No se han implementado controles criptográficos.

Se constató que La Municipalidad de Requínoa cuenta con un servidor local en el cual se alojan las bases de datos, sin embargo, se evidenció que la información sensible no es almacenada de forma encriptada, ya que sólo se mantiene en formato rar, lo que fue confirmado por don [REDACTED], Encargado de la Oficina de Informática de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico de fecha 26 enero de 2024.

Lo anterior, incumple lo señalado en la letra f) del artículo 37 del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que señala que "sólo el personal autorizado y claramente identificado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

tenga acceso a los datos y sistemas existentes”, como, asimismo, a lo dispuesto en la letra g) del numeral 10.8.1 de la NCh ISO 27.002, de 2009, que indica que se deberá considerar “Uso de técnicas criptográficas, por ejemplo, para proteger la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información”.

En su respuesta, la Municipalidad de Requínoa informa que comenzó a implementar la encryptación de todas las copias de seguridad de información, cuyo cambio asegura la protección de la confidencialidad, integridad y autenticidad de los datos, cumpliendo con las normativas vigentes.

Considerando que esa entidad no proporciona antecedentes que permitan verificar lo señalado en su respuesta, se mantiene lo observado, debiendo ese municipio evidenciar el uso de controles criptográficos en las bases que se encuentran en el servidor local, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

15. No se puede validar el uso de software licenciado.

La Municipalidad de Requínoa no proporcionó durante la fiscalización la totalidad de las órdenes de compras asociadas a las licencias Windows y software de ofimática, lo que da cuenta que no posee un registro de los documentos que acrediten la compra de dichas licencias.

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

En su respuesta la Municipalidad de Requínoa informa que las licencias de software se renuevan anualmente para algunos productos y cada tres años para otros, cuya práctica asegura que todos los softwares utilizados en la municipalidad están debidamente licenciados y cumplan con las normativas de propiedad intelectual establecidas en la ley.

En el caso de las licencias de Windows, señala que cada equipo nuevo que se adquiere se compra con su respectiva licencia.

Finalmente, proporciona una serie de órdenes de compra asociadas a los softwares utilizados por el municipio.

Considerando que las órdenes de compra adjuntas en su respuesta no permiten acreditar la totalidad de las licencias utilizadas, se mantiene lo observado, debiendo ese municipio acreditar documentalmente las órdenes de compra asociadas a la totalidad de las licencias utilizadas, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

16. La entidad no exige controles de seguridad y confidencialidad en la externalización de servicios informáticos.

De acuerdo con lo informado por la
Municipalidad de Requínoa, la entidad cuenta con los siguientes servicios externos:

Tabla N° 1: Servicios externos

Servicio externo	Proveedor
Máquinas virtuales/servidor	Gtd intesis
Hosting página web/correo institucional	Tchile

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría Regional, sobre la base de la información proporcionada por la Municipalidad de Requínoa.

Al respecto, cabe señalar que la entidad no proporcionó los contratos de los aludidos servicios, por lo tanto, no se logró validar, que los servicios incluyan cláusulas con respecto a controles de acceso, confidencialidad, respaldo de datos, continuidad del negocio y niveles de servicios asociados a multas.

En relación al primero, don [REDACTED], director de Control de la Municipalidad de Requínoa, mediante el documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 23-, enviado el 13 diciembre de 2023, señaló que el contrato lo tiene la SUBDERE con la empresa.

La situación expuesta precedentemente, contraviene lo mencionado en los puntos 6.1.5 y 6.2.1, de la norma chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, referente a los acuerdos de confidencialidad e identificación de los riesgos relacionados con partes externas o personal externo a la institución.

Asimismo, contraviene lo mencionado en los puntos 6.2.1 y 6.2.3, de la norma chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, referente a la identificación de los riesgos relacionados con partes externas o personal externo a la institución.

En su respuesta, la entidad auditada señala que recopiló la información de ambos servicios. Asimismo, adjunta copia de la resolución exenta N° 8033, de 2023, mediante la cual la SUBDERE autoriza trato directo con unión temporal GTD Teleductos S.A. y GTD Intesis S.A. para la contratación del servicio de cloud computing SIFIM-SUBDERE"; la resolución exenta N° 9971, de ese año, que rectifica la citada resolución exenta N° 8033, de 2023, y que establece, en lo que interesa, cláusulas de confidencialidad.

Asimismo, adjunta en su contestación la propuesta técnica de TChile, la cual también incluye la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización.

En virtud de los nuevos antecedentes aportados, se resuelve subsanar la situación detectada por esta Sede Regional.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

17. Inexistencia de un plan de contingencia para la continuidad de servicios.

Se constató que la entidad municipal no cuenta con planes de contingencia formales propios, las cuales sean producto de las evaluaciones de riesgos, lo que fue ratificado por don [REDACTED], Encargado de la Oficina de Informática de la Municipalidad de Requínoa, a través de correo electrónico de fecha 26 enero de 2024.

Lo anterior, vulnera lo dispuesto en los artículos 22, 35 y 37 letra i), del citado decreto N° 83, de 2004, en los cuales se señala que el encargado de seguridad deberá formular un plan de contingencia para asegurar la continuidad de operaciones críticas para la institución, entre otras labores.

En su respuesta, la entidad auditada señala que desarrolló y formalizó un plan de contingencia para asegurar la continuidad de los servicios críticos, el cual fue diseñado para cumplir con los requisitos establecidos en la citada normativa, para garantizar la capacidad de la entidad para mantener operaciones esenciales en caso de incidentes.

Asimismo, adjunta en su contestación el decreto alcaldicio N°2.384, del 2 de agosto de 2024, mediante el cual la Municipalidad de Requínoa aprueba el "Plan de contingencia del municipio", cuyos objetivos son: mantener la operatividad de los sistemas financieros y contables en caso de fallos en la conexión a Internet o interrupciones en el servicio de GTD Intesis; asegurar la continuidad de las operaciones mediante el uso de un servidor local y respaldo eléctrico; y minimizar el impacto en los servicios municipales y garantizar una rápida recuperación ante cualquier tipo de contingencia.

En virtud del nuevo antecedente aportado por el municipio en su contestación, se subsana el reproche formulado.

18. Ausencia de procedimientos de controles de cambios de los sistemas estén documentados y oficializados.

La Municipalidad de Requínoa no tiene estipulado un proceso formal y documentado respecto del control de cambios aplicables a sus sistemas informáticos, en el cual se establezcan procedimientos relativos a los usuarios autorizados para solicitar un cambio, identificación del software, información, entidades de bases de datos y hardware que requerirán de corrección, minimización de la interrupción del negocio producto del cambio, nivel de impacto sobre otras funcionalidades y divulgación de los cambios relevantes a los usuarios finales, además, no existe un procedimiento establecido que asegure que la documentación del sistema se actualice cuando se complete un cambio, lo que fue ratificado mediante documento denominado "Contraloría" -respuesta N° 37-, enviado por el señor [REDACTED], Director de Control de la Municipalidad de Requínoa, el 13 diciembre de 2023.

Lo anterior, vulnera lo establecido en el artículo 37, letra f), del decreto N° 83, de 2004, el cual establece que se aplicará el capítulo 8 de la norma NCh 2.777, de 2003, la que debe entenderse referida al capítulo 10 de la norma técnica NCh-ISO 27.002, de 2009, que la reemplaza, que menciona



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

en el punto 10.1.2, sobre gestión de cambios, que se deberían controlar los cambios en los sistemas e instalaciones de procesamiento de información. En particular se debería considerar: a) identificación y registro de cambios significativos; b) planificación y pruebas de los cambios; c) evaluación de los impactos potenciales de tales cambios, incluyendo los impactos en la seguridad; d) procedimiento formal de aprobación para los cambios propuestos; e) comunicación de los detalles del cambio a todas las personas involucradas en los mismos; f) procedimientos de vuelta atrás (fallback), incluyendo procedimientos y responsabilidades para abortar y recuperar los cambios sin éxito y de acontecimientos imprevistos.

Sobre lo objetado en el presente numeral, en su oficio de respuesta el municipio proporciona los documentos denominados "Formulario de control de cambios" y "Procedimiento para realizar el cambio de versión del sistema". Al respecto, cabe señalar que no proporciona el acto administrativo que lo aprueba.

Asimismo, señala en su contestación que dichos documentos aseguran que los cambios en los sistemas informáticos sean gestionados de manera adecuada y cumplan con los requisitos establecidos en la citada normativa.

Considerando que el municipio no adjunta el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento para realizar el cambio de versión del sistema", se mantiene lo observado, debiendo esa entidad acreditar documentalmente aquello, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo y el inicio de acciones, la Municipalidad de Requínoa ha aportado los antecedentes que han podido salvar solo parte de las observaciones planteadas en el preinforme de auditoría N°128, de 2024, de esta Entidad Fiscalizadora.

En efecto, las observaciones señaladas en el capítulo I. Examen de la Materia Auditada, numerales 1. Ausencia de evaluación de riesgos, 2. Falta de comité de seguridad y de nombramiento de un Encargado de Seguridad, 3. Ausencia de política de seguridad de la información, 5.1. Deficiencias en la sala de servidores (sólo letra d), 5.2 Ausencia de procedimientos para autorizar y registrar los ingresos y salidas a la sala de servidores y comunicaciones, 6. Falta de procedimientos de destrucción de información, 7. Ausencia de política que establezca la prohibición del uso de software no autorizado, 10. Política de gestión de contraseña no formalizada, 11.3. Irregularidades sobre cuentas de usuarios (letra a), 12. Inexistencia de normas y procedimientos formalizados de acceso remoto, 16. La entidad no exige controles de seguridad y confidencialidad en la externalización de servicios informáticos, 17. Inexistencia de un plan de contingencia para la continuidad de servicios, se dan por subsanadas y/o levantadas según corresponda, considerando las explicaciones y antecedentes aportados por la entidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Asimismo, esa municipalidad deberá adoptar las medidas pertinentes con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que la rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Sobre lo objetado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 4, Falta de información en inventario de activos de tecnologías de la información (MC), la Municipalidad de Requínoa deberá remitir el catastro de bienes actualizado, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

2. Referente a lo reprochado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 5.1. Deficiencias en la sala de servidores (MC), letras a), b) y c), esa entidad deberá acreditar documentalmente que el acceso a la sala de servidores cuenta con alarma (puerta y ventana), que existen sistemas de emergencia relativas a condiciones ambientales, y que cuenta con un plan de contingencia en caso de falla del equipo de aire acondicionado de la sala de comunicaciones y servidores, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

3. De lo mencionado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 5.3. Ausencia de un programa de mantención preventiva a los equipos informáticos (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente la existencia del programa señalado en su respuesta, aprobado por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

4. En relación con lo descrito en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 8.1. Inexistencia de procedimientos documentados de respaldo de la información (MC), y 8.2. No se ha establecido la periodicidad de los respaldos (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento de respaldo de bases de datos", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

5. Respecto de lo anotado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 8.3. El servicio no acredita documentalmente las pruebas de recuperación de información (MC), ese municipio deberá, en lo sucesivo, documentar las pruebas de recuperación de información a través del formulario indicado en su respuesta, con el fin de evitar que situaciones como la advertida en la especie se reiteren en el futuro.

6. En relación con lo objetado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 9. Ausencia de logs de fallas y su revisión (MC), ese municipio deberá, en lo sucesivo, ajustar su actuar a lo indicado al procedimiento indicado en su respuesta, con el fin de evitar que situaciones como la advertida en la especie se reiteren en el futuro.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

7. Respecto a lo observado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 11.1. La entidad no ha implementado controles de acceso lógico (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente su existencia, aprobada por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

8. Respecto a lo reprochado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 11.2. Ausencias de bitácoras para el control de acceso lógico (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente su existencia a la fecha fiscalizada, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

9. Sobre lo objetado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 11.3. Irregularidades sobre cuentas de usuarios (MC), letra b), la Municipalidad de Requínoa deberá acreditar documentalmente la eliminación de la cuenta "TESORERIA", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

10. En relación con el reproche formulado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 13. No se ha implementado el uso de VPN para las conexiones remotas (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente el uso de "AnyDesk", ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

11. Respecto a lo objetado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 14. No se han implementado controles criptográficos (MC), ese municipio deberá evidenciar el uso de controles criptográficos en las bases que se encuentran en el servidor local, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

12. Sobre lo observado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 15. No se puede validar el uso de software licenciado (MC), ese municipio deberá acreditar documentalmente las órdenes de compra asociadas a la totalidad de las licencias utilizadas, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

13. Respecto a lo reprochado en el acápite I. Examen de la Materia Auditada, numeral 18. Ausencia de procedimientos de controles de cambios de los sistemas estén documentados y oficializados (MC), esa entidad deberá acreditar documentalmente el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento para realizar el cambio de versión del sistema", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

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

Remítase al Alcalde, al Director de Control y a la Secretaria Municipal, todos de la Municipalidad de Requínoa.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	ALEJANDRA ANDRADE BOBADILLA
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo (S)
Fecha:	03/01/2025



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ANEXO ÚNICO: Estado de observaciones de Informe Final N° 128, de 2024.

OBSERVACIONES QUE SERÁN VALIDADAS POR EL ENCARGADO DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD

N° OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN
I. Examen de la Materia Auditada, numeral 4	Falta de información en inventario de activos de tecnologías de la información	(MC) Medianamente Compleja	La Municipalidad de Requinoa deberá remitir el catastro de bienes actualizado, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numeral 5.1, letras a), b) y c)	Deficiencias en la sala de servidores	(MC) Medianamente Compleja	Esa entidad deberá acreditar documentalmente que el acceso a la sala de servidores cuenta con alarma (puerta y ventana), que existen sistemas de emergencia relativas a condiciones ambientales, y que cuenta con un plan de contingencia en caso de falla del equipo de aire acondicionado de la sala de comunicaciones y servidores, ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numeral 5.3	Ausencia de un programa de mantención preventiva a los equipos informáticos	(MC) Medianamente Compleja	Ese municipio deberá acreditar documentalmente la existencia del programa señalado en su respuesta, aprobado por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numerales 8.1 y 8.2	Inexistencia de procedimientos documentados de respaldo de la información	(MC) Medianamente Compleja	Esa municipalidad deberá acreditar documentalmente el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento de respaldo de bases de datos", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
	No se ha establecido la periodicidad de los respaldos	(MC) Medianamente Compleja	
Examen de la Materia Auditada, numeral 11.1	La entidad no ha implementado controles de acceso lógico	(MC) Medianamente Compleja	El municipio deberá acreditar documentalmente su existencia, aprobada por acto administrativo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numeral 11.2	Ausencia de bitácoras para el control de acceso lógico	(MC) Medianamente Compleja	Esa entidad deberá acreditar documentalmente su existencia a la fecha fiscalizada, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numeral 11.3, letra b)	Irregularidades sobre cuentas de usuarios	(MC) Medianamente Compleja	La Municipalidad de Requinoa deberá acreditar documentalmente la eliminación de la cuenta "TESORERIA", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la Materia Auditada, numeral 13	No se ha implementado el uso de VPN para las conexiones remotas	(MC) Medianamente Compleja	La entidad auditada deberá acreditar documentalmente el uso de "AnyDesk", ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la materia auditada, numeral 14	No se han implementado controles criptográficos	(MC) Medianamente Compleja	Ese municipio deberá evidenciar el uso de controles criptográficos en las bases que se encuentran en el servidor local, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la materia auditada, numeral 15	No se puede validar el uso de software licenciado	(MC) Medianamente Compleja	La municipalidad deberá acreditar documentalmente las órdenes de compra asociadas a la totalidad de las licencias utilizadas, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
Examen de la materia auditada, numeral 18	Ausencia de procedimientos de controles de cambios de los sistemas estén documentados y oficializados	(MC) Medianamente Compleja	Esa entidad deberá acreditar documentalmente el acto administrativo que aprueba el "Procedimiento para realizar el cambio de versión del sistema", a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.