



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

DAE N° 142/2020
REFS. N°s 218.581/2019
W000535/2019
W000716/2019
W000868/2019
W002355/2019
W005133/2019
168.844/2020

REMITE INFORME FINAL N° 784, DE
2019, SOBRE AUDITORÍA DE
SISTEMAS EFECTUADA EN EL
DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA
Y MIGRACIÓN DE LA
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR.


SANTIAGO,



Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 784, de 2019, debidamente aprobado, que contiene los resultados de la Auditoría de Sistemas efectuada en el Departamento de Extranjería y Migración de la Subsecretaría del Interior.

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

Saluda atentamente a Ud.,


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

RTE
ANTECED

AL SEÑOR
SUBSECRETARIO DEL INTERIOR
PRESENTE

---Remitido por Diana Alejandra Diaz Vasquez/Contraloria el 26/06/2020
09:30 -----

Para: partes@interior.gob.cl

De: Oficina de Partes Virtual/Contraloria

Enviado por: Diana Alejandra Diaz Vasquez/Contraloria

Fecha: 12/06/2020 12:04

Asunto: Remite oficio digitalizado N°9.844 de 2020.

(Vea el archivo anexo: INFO 784-2019-SUB INTERIOR.pdf)

(Vea el archivo anexo: OF. 9844-2020.pdf)

Estimado (a):

Se cumple con remitir para vuestro conocimiento y fines pertinentes la siguiente documentación:

Se entenderá por notificado al momento del envío de este correo electrónico; en caso de requerir la documentación original pueden hacer el retiro de la documentación, de modo excepcional, en la Guardia de Contraloría General de la República, ubicada en Amanda Labarca 59, Santiago. Horario de Atención: Lunes, Miércoles y Viernes entre las 9:00 y 11:00 hrs.

NOTA: Si este correo no está dirigido a usted, favor remitir con prioridad a la oficina de partes de su Servicio.

Esta casilla de correo electrónico corresponde a una instancia utilizada exclusivamente para ejecutar la notificación de documentación por parte de esta Contraloría General, por lo que se solicita no contestar esta comunicación.

Atentamente,

Oficina de Partes Virtual
División Secretaría General
Teléfono: (56 2) 24025700
E-mail: oficinadepartes@contraloria.cl

www.contraloria.cl
Teatinos 56, Santiago

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

INFORME FINAL

Subsecretaría del Interior



**POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS**



**Número de Informe: 784/2019
11 de junio de 2020**



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

Resumen Ejecutivo Informe Final N° 784, de 2019
Departamento de Extranjería y Migración de la Subsecretaría del Interior.

Objetivo: Practicar un examen a la implementación del Sistema de Reserva de Horas, SRH, y al aplicativo de consulta de estado de los trámites, ambos administrados por el Departamento de Extranjería y Migración, en adelante, DEM, dependiente de la Subsecretaría del Interior; como asimismo, al sistema de reserva de horas que utiliza la Policía de Investigaciones de Chile, PDI, con la finalidad de establecer el cumplimiento de aspectos que se relacionan con el suministro de información, las políticas, normas, prácticas, los procedimientos de control que emanan de dicho proceso; la observancia del contrato suscrito entre la Subsecretaría del Interior con la empresa proveedora del servicio y los desembolsos asociados al mismo durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de mayo de 2019. Además, verificar su confiabilidad, seguridad, integridad, disponibilidad de los datos, y su interoperabilidad con sistemas internos y con otros servicios.

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

Preguntas de auditoría:

- ¿Resguarda la Subsecretaría del Interior el cumplimiento y uso de los servicios contratados, evaluando la aplicación de multas ante fallas de los mismos?
- ¿Implementan controles e interoperabilidad con otros servicios públicos los aplicativos SRH y consulta de trámites, con la finalidad de garantizar el resguardo de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información?
- ¿Ha desarrollado y ejecutado la Subsecretaría del Interior una política de seguridad de la información que le permita resguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del SRH?
- ¿Posee el DEM políticas y procedimientos de Tecnologías de la Información, TI, internos que establezcan medidas de control orientadas al resguardo de la información sensible de los usuarios del SRH?
- ¿Cuenta el SRH con algún mecanismo de control que impida que un usuario que agenda una cita no pueda cederla a otra persona?

1 A



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

Principales resultados:

La cláusula novena del contrato del Servicio de Red MPLS¹, suscrito entre la Subsecretaría del Interior y la empresa ENTEL S.A., sobre Multas, establece, en síntesis, que el contratista deberá cumplir con los tiempos de solución de fallas solicitados para los equipos y/o enlaces. Por su parte, el número iv) del literal b, del punto 13.1, sobre Multas y Sanciones, de las bases de licitación, señala que el cálculo de la multa se determina conforme a los elementos respaldados en la plataforma de monitoreo, para lo cual el ministerio, a través de su NOC², debe mantener un registro mensual de las caídas de los distintos servicios que se solicitan en virtud del contrato, consignando fecha, hora y duración de la falla respectiva, y en base a la información que esta recopile se realizará el cálculo de los SLA³ mensuales.

Al respecto, del análisis efectuado a las caídas informadas por el Encargado de Redes de la Subsecretaría del Interior, se advirtió que para 12 gobernaciones provinciales la empresa no alcanzó el porcentaje mínimo de entrega de servicio, ascendente a 99,58 %, en el período de los 17 meses auditados, totalizando 12.102 minutos por sobre el margen establecido de 240 minutos mensuales para cada una de ellas, lo que daba origen a multas ascendentes a \$ 254.943.467, pues no se acreditó que ellas hubiesen sido por motivos de caso fortuito o de fuerza mayor, las que no fueron cobradas por la repartición.

No obstante lo expuesto, se acreditó que el registro del NOC, no contaba con la documentación de respaldo que permitiese acreditar las causas que originaron dichos incidentes y por ende obviar el proceso de cobro de multas.

Asimismo, se detectó que para igual período se efectuaron pagos a dicha empresa por los servicios de enlace y equipamiento para la oficina Base Teniente Marsh, que no fueron utilizados, con un costo mensual ascendente a \$ 511.228 y \$ 119.678, respectivamente, cuyos 17 pagos analizados totalizan el valor de \$ 10.725.402.

Al tenor de lo expuesto, se formulará el reparo pertinente por los montos de \$ 254.943.467 y \$ 10.725.402, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la misma.

- El SRH del DEM tiene por objetivo gestionar las horas solicitadas por extranjeros para efectuar trámites asociados, entre otros, a su permanencia en el país.

Por su parte, el Sistema B3000, administrado por el DEM, contiene el registro de las actividades que los extranjeros realizan en ese departamento, almacenando entre otros elementos, el visado y prórrogas de este, solicitudes de permanencia

1 MPLS: de su acrónimo en inglés Multiprotocol Label Switching, o conmutación de etiquetas multiprotocolo, es un mecanismo de transporte de datos estándar y opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo OSI.

2 NOC: Network Operation Center -Centro de Control de Redes- que es la plataforma de monitoreo del ministerio.

3 SLA: Service Level Agreement, es un acuerdo que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor.



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

y nacionalidad, el estado de los antecedentes suministrados por la PDI para su estadía en Chile, trámites de residencia, y las entradas y salidas del país.

Al respecto, se advirtió la ausencia de interoperabilidad entre los sistemas precitados, lo que podría llevar a ingresar en ellos datos diferentes y reducir la efectividad de los mismos, imposibilitando tener respaldo de información para la ejecución de los trámites de migración.

El servicio deberá implementar modificaciones a los sistemas, para que contemplen la integración, de manera que sea posible conocer la trazabilidad entre la solicitud de una hora y el trámite realizado, informando el estado de avance de la solución en el plazo de 60 días hábiles de notificado el presente documento.

- Con fecha el 10 de junio de 2019, a modo de prueba, esta Entidad de Control solicitó una hora en el ambiente productivo del SRH, para el trámite denominado "Reimpresión de Orden de Pago", en la oficina 103, correspondiente a la Gobernación Cordillera, corroborándose la notificación al correo electrónico sobre el ingreso a la lista de espera virtual. Sin embargo, al no recibir respuesta mediante la misma vía y dado el tiempo transcurrido, el 5 de septiembre de igual año se analizó la información existente en la base de datos, advirtiéndose que el trámite en cuestión no se encontraba disponible en la sucursal seleccionada, sin que el requirente fuese atendido, notificado, ni reasignado.

Ahora bien, consultada la base de datos respecto del referido trámite de "Reimpresión de Orden de Pago", en la mencionada oficina de la Gobernación Cordillera, se constató que había otras 364 personas en igual situación, lo que implica que estas no recibirán notificación sobre la cancelación de su trámite ni se les asignará una hora de atención, lo que advierte que la repartición no mantiene informados, de manera permanente, a los usuarios sobre el estado de su trámite, como por ejemplo, a través de un correo electrónico.

La institución deberá evidenciar, documentadamente, los cambios efectuados respecto al control de eliminación o suspensión de trámites, y remitir la nómina de reasignaciones de las 364 personas observadas, para lo que dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe final.

- A la fecha de la auditoría no existían planes de continuidad operacional y de recuperación ante desastres que permitan garantizar la provisión de los servicios críticos de la entidad, generando un eventual riesgo en la disponibilidad de los sistemas en su infraestructura tecnológica.

El servicio deberá elaborar y formalizar, los aludidos planes considerando, a lo menos, que incluyan la seguridad de la información, en orden a mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de los datos en el grado y la escala de tiempo requeridos, después de la interrupción o la falla de los procesos críticos para el negocio, remitiéndolos dentro de los 60 días hábiles notificado el presente informe final.



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

- Se advirtió que, hasta febrero de 2019, la entidad no había implementado una validación de correo electrónico en el sistema, es decir, un mismo usuario podía solicitar múltiples horas, y posteriormente cederlas o venderlas. No obstante, dado que la Subsecretaría del Interior recibió información sobre tal debilidad, implementó a contar de la versión 2.1 del sistema, puesto en producción el día 26 de del mismo mes y año, la restricción de ingreso de un correo electrónico -usuario-, por trámite, de modo de impedir que las mismas personas tomen más de una hora.

Lo expuesto fue corroborado por esta Entidad de Control en las pruebas efectuadas en terreno, advirtiendo que, adicionalmente, dicha restricción tampoco permite que una hora sea cedida dado que se encuentra asociada a un correo electrónico específico, lo cual es validado por el guardia del recinto al momento de la llegada de un usuario con el respectivo Comprobante de Hora de Reserva.



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

PMET N° 34.036/2019

INFORME FINAL N° 784 DE 2019, SOBRE
AUDITORÍA DE SISTEMAS EFECTUADA
EN EL DEPARTAMENTO DE
EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN DE LA
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR.

SANTIAGO,


En cumplimiento del plan de fiscalización anual de este Organismo de Control para el año 2019, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y en el artículo 54, del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó en el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en adelante e indistintamente DEM, un examen al macroproceso de Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de mayo de 2019.

JUSTIFICACIÓN

Como resultado del proceso de planificación para el desarrollo de auditorías en el año 2019, y en atención a la importancia que tienen para el DEM los sistemas que permiten realizar la reserva de horas, consultas de trámites e interoperabilidad con otros servicios públicos, así como los contratos informáticos asociados con los proveedores de enlaces de comunicaciones que integran la plataforma tecnológica del departamento, se determinó revisar la mencionada repartición, respecto del funcionamiento de dichos sistemas en cuanto al ingreso y egreso, residencia definitiva o temporal, expulsión y regulación de los ciudadanos extranjeros que permanecen en el territorio nacional.

Adicionalmente, dado que los contratos en ejecución que respaldan las operaciones informáticas tienen un elevado costo asociado y una alta criticidad requiriendo, por tanto, de supervisión constante por parte de la entidad auditada, se consideró evaluar cómo esa repartición mitiga los riesgos para que los procedimientos, transacciones e integridad de las operaciones que se realizan en ese contexto, cumplan con los estándares técnicos y de seguridad necesarios.

AL SEÑOR
JORGE BERMÚDEZ SOTO
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE


Contralor General
de la República



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

Además, la revisión contempló la verificación del servicio provisto mediante el contrato denominado "Servicio de Red MPLS⁴ para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública", suscrito entre la Subsecretaría del Interior y la empresa ENTEL S.A., por ser crítico desde el punto de vista de la plataforma de comunicaciones.

Adicionalmente, 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^{os} 9, Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación; 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y 17, Alianzas para Lograr los Objetivos.

ANTECEDENTES GENERALES

El decreto ley N° 1.094, de 1975, del entonces Ministerio del Interior, que Establece Normas sobre Extranjeros en Chile, en su artículo 1° dispone que el ingreso al país, la residencia, la permanencia definitiva, el egreso, el reingreso, la expulsión y el control de los extranjeros se regirán por ese decreto ley, para cuyos efectos, conforme al artículo 2°, dichas personas deberán cumplir los requisitos que ese cuerpo de ley señala, y para residir en él deberán observar sus exigencias, condiciones y prohibiciones.

En lo que interesa, el artículo 91 ese cuerpo legal dispone que corresponderá al Ministerio del Interior la aplicación de las disposiciones del mismo y su reglamento, pudiendo impartir instrucciones para su mejor aplicación, asignando al Departamento de Extranjería y Migración, en el artículo 92, la función de aplicar y supervigilar directamente el cumplimiento de las normas del presente decreto ley y su reglamento.

Por su parte, el decreto N° 597, de 1984, del entonces Ministerio del Interior, que Aprueba Nuevo Reglamento de Extranjería, establece en el artículo 178 que corresponderá al Departamento de Extranjería y Migración, en lo que interesa, aplicar y supervigilar directamente el cumplimiento de las normas de ese reglamento, ejecutar los decretos, resoluciones, órdenes e instrucciones que dicte el ministerio, en conformidad al citado decreto ley N° 1.094, de 1975, sus modificaciones posteriores y a ese reglamento; y en general le concede a la jefatura del mismo, competencia para resolver las materias que en ese acto administrativo se refieren al DEM.

4 MPLS: Multiprotocolo Label Switching, tecnología de transporte de datos que permite crear enlaces virtuales los cuales se despliegan a través de la infraestructura de telecomunicaciones a fin de establecer la conectividad entre sitios remotos.



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

Seguidamente, el decreto N° 680, de 1990, del entonces Ministerio del Interior, que Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado, dispone en el artículo 1° que los ministerios, intendencias, gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo, 18 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y las empresas públicas creadas por ley, establecerán oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración del Estado.

Luego, vía la resolución exenta N° 2.827, del 20 de junio de 2018, que Aprueba Organización de la Subsecretaría del Interior, se deja al DEM en una relación jerárquica directa con el subsecretario y se establece que a este le corresponde asesorar a las autoridades del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en todo lo asociado con la gestión migratoria, coordinando y controlando las disposiciones que en materia de extranjería deben cumplir todos los extranjeros que residen en el país.

En tanto que, mediante la resolución exenta N° 5.006, del 20 de agosto de 2019, se dispuso la creación de la División y Unidad que se indica, en la mencionada subsecretaría, incorporándose en el organigrama de ella, la División de Redes y Seguridad Informática, la que está integrada por los Departamentos de Red de Conectividad del Estado, de CSIRT⁵ y de Soporte Informático.

En este sentido, el DEM, a través del portal oficial de trámites digitales, portal <https://tramites.extranjeria.gob.cl>, mantenía disponibles en abril de 2019, en línea los siguientes servicios para los extranjeros en Chile.

- Solicitud de Permanencia Definitiva.
- Actualización de Datos de Contacto.
- Actualización de Datos de Contacto con Clave Única.
- Ampliación de Solicitud con Visa en Trámite (solo Región Metropolitana).
- Ampliación de Solicitud de Permanencia Definitiva en Trámite.
- Cálculo de Multa Extranjero (solo Región Metropolitana).
- Certificado de Nacionalizado.
- Certificado de No Nacionalizado.
- Consulta en línea Regularización Extraordinaria.
- Evaluación de Usuarios a Departamento de Extranjería y Migraciones.
- Modificatoria de Datos de Certificado de Permanencia Definitiva.
- Permiso de Trabajo como Turista.
- Permiso de Trabajo como Turista (menos de 10 días de trabajo).

⁵ CSIRT: Computer Security Incident Response Team, Equipo de Respuesta ante Incidencias de Seguridad Informáticas.



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

- Permiso de Trabajo Visa en Trámite.
- Plan Humanitario de Regreso ordenado.
- Pronunciamiento de Nacionalidad.
- Simulador de Solicitud de Nacionalización.
- Reimpresión Orden de Giro.
- Solicitud de Duplicado de Certificado de Permanencia Definitiva.
- Solicitud de Nacionalización.

Seguidamente, en atención al objeto de la presente revisión, es del caso señalar que el Sistema de Reserva de Horas es un programa creado por la Subsecretaría del Interior, para el DEM, con la finalidad de asignar al extranjero que lo solicite, una cita para un determinado trámite en una oficina, día y hora específica, o en su defecto, que este quede en una fila de espera virtual otorgada por el sistema, indicando el resultado de la operación al correo electrónico de esa persona. El aludido aplicativo posee un módulo de administración para que cada jefe de local disponibilice los trámites que realizan en esa dependencia. Complementariamente, el e-mail sirve de identificador de usuario en conjunto con una clave autogestionada que permite acceder al sistema y comprobar el estado del trámite solicitado o requerir uno nuevo.

Se debe precisar que la Subsecretaría del Interior facilitó el referido Sistema de Reserva de Horas a la Policía de Investigaciones de Chile, para los trámites realizados por los migrantes en dicha institución, estableciendo la administración del aplicativo de manera autónoma y con una base de datos separada, por lo que los extranjeros deben registrarse nuevamente en dicha repartición.

Al respecto, cabe manifestar que se recibieron en este Organismo Contralor las siguientes presentaciones relacionadas con la materia:

Tabla N° 1: Denuncias asociadas al Sistema de Reserva de Horas.

NOMBRE DEL RECURRENTE	ASPECTO DENUNCIADO
Patricio Santibáñez Arce.	Señala que a sus empleados extranjeros que requieren efectuar trámites en el Departamento de Extranjería y Migración, les resulta difícil obtener una hora ya sea vía internet o en forma personal. Adicionalmente, expone que existe la posibilidad de acceder a una hora pagando ese trámite a un particular.
Carlos Leighton Cortés.	Menciona que tiene contratados a extranjeros, a quienes les fue imposible agendar una hora de atención por la plataforma web para realizar trámites en el citado departamento. Además, no pudo comunicarse a los teléfonos que figuran en la página web institucional. Asimismo, manifiesta que existiría la posibilidad de adquirir horas para efectuar trámites sin respaldo alguno.



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

NOMBRE DEL RECURRENTE	ASPECTO DENUNCIADO
Petya Pankova Miteva.	Falta de servicio por parte de la Policía de Investigaciones de Chile y del Departamento de Extranjería y Migración para poder realizar sus trámites migratorios, por deficiencia en la funcionalidad del servicio de reserva de horas en línea, debido a fallas técnicas del sistema asociado, siendo imposible agendar una cita. Agrega que, no existe la posibilidad de ser atendido de manera presencial sin hora previa.
Ignacio Szalay Barahona.	Que, de acuerdo a lo indicado por sus trabajadores extranjeros, existen problemas para efectuar los trámites migratorios, tanto en la PDI como en el DEM, por errores en términos tecnológicos. También plantea el hecho de que ese departamento presta el aplicativo a la PDI para realizar trámites de otra índole. Adicionalmente, expone que los colaboradores indican que existe la posibilidad de comprar horas de atención a extranjeros pagando dicha gestión.
María Torres Macchiavello.	Que el actual Jefe del Departamento de Extranjería y Migración ha producido una dilación en los trámites relativos a la permanencia de extranjeros. Complementa que, se ha impuesto un sistema de citas vía computación que, en su opinión, restringe el derecho ciudadano de poder concurrir a las dependencias de atención al público, prohibiendo el ingreso si no posee una cita.

Fuente: Presentaciones ingresadas a esta Contraloría General de la República.

Mediante el oficio N° E2345, de 22 de noviembre de 2019, de este origen, fue puesto en conocimiento del Subsecretario del Interior, de manera reservada, el Preinforme de Observaciones N° 784, de igual año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran. Seguidamente, a través de oficio N° 39.343, de 16 de diciembre de 2019, esa entidad solicitó ampliación de plazo para emitir la respuesta fundada, lo que aconteció en forma extemporánea vía oficio N° 39.497, ingresado el 31 de diciembre de 2019.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objetivo practicar un examen a la implementación del SRH y al aplicativo de consulta de estado de los trámites, ambos administrados por el Departamento de Extranjería y Migración dependiente de la Subsecretaría del Interior; como asimismo, al sistema de reserva de horas que utiliza la PDI, con la finalidad de establecer el cumplimiento de aspectos que se relacionan con el suministro de información, las políticas, normas, prácticas, los procedimientos de control que emanan de dicho proceso; la observancia del contrato suscrito con la empresa proveedora del servicio y los desembolsos asociados al mismo durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de mayo de 2019. Además, verificar su confiabilidad, seguridad, integridad, disponibilidad de los datos, y su interoperabilidad con



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

sistemas internos y con otros servicios. Para el hecho específico de los perfiles de cargo, el período se amplió hasta el 31 de agosto de 2019.

También se evaluó la normativa relacionada con las TIC, de conformidad con lo dispuesto en los decretos N^{os} 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; y 181, de 2002, que Aprueba Reglamento de la ley N^o 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y la Certificación de dicha Firma, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

METODOLOGÍA

El estudio se practicó de acuerdo con lo establecido en la resolución N^o 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos contenidos en la resolución exenta N^o 1.485, de 1996, de este origen, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad Fiscalizadora, e incluyó comprobaciones selectivas de los registros y la aplicación de otras pruebas, en la medida que se estimaron necesarias. De igual forma, se efectuó un examen de cuentas a las transacciones relacionadas con el referido contrato del Servicio de Red MPLS para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Cabe precisar que las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto; se entiende por Altamente Complejas/Complejas, aquellas observaciones que, de acuerdo a su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por el Departamento de Finanzas de la Subsecretaría del Interior, entre el 1 enero de 2018 y el 31 de mayo de 2019, siete oficinas del DEM operaron con el contrato relacionado con el servicio de red MPLS, cuyos desembolsos asociados en ese período fueron revisados en su totalidad y se presentan en la siguiente tabla:



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

Tabla N° 2: Muestra analítica del contrato servicio de red MPLS.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA	
	\$	N°	\$	N°
Contrato por el servicio de red MPLS.	2.510.212.599	1	889.033.632	1

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los antecedentes suministrados por el Director del Programa Red de Conectividad del Estado, mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2019.

Asimismo, se constató que el Departamento de Extranjería y Migración utiliza en el cumplimiento de sus funciones 16 sistemas de información, revisándose tres de ellos, a saber, AutoConsulta v1.0, Sistema de Reserva de Horas y Reserva de Horas PDI, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 3: Muestra analítica de los sistemas del Departamento de Extranjería y Migraciones.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA	
	\$	N°	\$	N°
Sistemas operados por el Departamento de Extranjería y Migración.	0	16	0	3

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los antecedentes suministrados mediante correo electrónico de 3 de marzo de 2019, por el Jefe de Auditoría Interna del servicio.

Adicionalmente, se consideró la verificación de los datos contenidos en el Sistema B3000, administrado por el DEM, para efectos de la realización de pruebas a la interoperabilidad entre los sistemas en análisis.

También se efectuó una revisión de los servidores de la Subsecretaría del Interior destinados, entre otras tareas, a contener y procesar los sistemas del Departamento de Extranjería y Migración:

Tabla N° 4: Muestra analítica de servidores de la Subsecretaría del Interior.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA	
	\$	N°	\$	N°
Servidores	0	68	0	68

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los antecedentes suministrados mediante correo electrónico de 3 de marzo de 2019, por el Jefe de Auditoría Interna del servicio.

Además, se revisó el funcionamiento de los web services informados por la repartición, a saber, aquellos relacionados con la obtención de antecedentes de extranjeros, en la Policía de Investigaciones de Chile; registro de solicitud de cédula de identidad, del Servicio de Registro Civil e Identificación; y con pagos efectuados por trámites realizados en la Tesorería General de la República.



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

Tabla N° 5: Muestra analítica de Web Services de la Subsecretaría del Interior.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA	
	\$	N°	\$	N°
Web services de la Subsecretaría del Interior con terceros.	0	3	0	3

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los antecedentes suministrados por el servicio.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Falta de planes de contingencia y de procedimientos de recuperación de desastres en la Subsecretaría del Interior.

Mediante correo electrónico de 6 de junio de 2019, el Jefe del entonces Departamento de Informática manifestó que esa subsecretaría basa su gestión de riesgos en la norma ISO 27.001, la que contempla la implementación de un plan de continuidad para la seguridad de la información y no un plan de contingencia ni uno de recuperación de desastres.

Indicó que, en esa administración, la unidad del Programa Red de Conectividad del Estado tiene a su cargo el programa de ciberseguridad que está desarrollando el Gobierno y que, en esas circunstancias, esa unidad renovó el actual decreto N° 83, de 2004; el cual se encuentra para la firma del Presidente de la República, para su posterior envío a esta Contraloría General.

Agregó que, en dicha propuesta de modificación no están considerados aspectos que tengan referencia con los tópicos solicitados por esta Entidad de Fiscalización, por lo que, conociendo que el decreto cambiará y que estos requerimientos no serán considerados en él, dispuso enfocar los recursos que mantiene en tareas que si se deben ejecutar y que tiene un tiempo de vida mayor a estos dos planes solicitados.

Lo expuesto no contempla actividades a ejecutar en orden a prever incidentes que afecten a la plataforma tecnológica institucional y que permitan asegurar la continuidad del negocio, ni detalla el personal encargado, descripción, mecanismos de comprobación y recuperación, desactivación del plan de contingencia y proceso de actualización.

Sobre lo indicado por el servicio, cabe exponer que la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, establece en el artículo 51, en lo que interesa, que los decretos y las resoluciones producirán



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

efectos jurídicos desde su notificación o publicación, según sean de contenido individual o general, lo que no ha ocurrido con el proyecto de acto administrativo que establece la modificación del referido decreto N° 83, de 2004, a que se aduce.

En ese contexto, se advierte que a la fecha del término de la auditoría, esto es al 22 de octubre de 2019, no existían planes de continuidad operacional y de recuperación ante desastres, que permitieran garantizar la provisión de los servicios críticos de la entidad generando un eventual riesgo en la disponibilidad de los servicios en la infraestructura tecnológica de la entidad, hecho que vulnera lo establecido en el artículo 35, respecto a la gestión de la continuidad del negocio, del citado y vigente decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, toda vez que la modificación a la que alude la entidad aún no tiene vigencia.

La omisión descrita no se encuentra en concordancia con lo estipulado en el acápite 14.1.3, de la Norma Chilena NCh-ISO N° 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización, relativo al desarrollo e implementación de planes de continuidad que incluyan la seguridad de la información, en orden a que, se deberían desarrollar e implementar planes para mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el grado y la escala de tiempo requeridos, después de la interrupción o la falla de los procesos críticos para el negocio.

Además, se contraponen con lo expresado en los numerales 38 y 39, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, que establece que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia, e igualmente señala que la vigilancia de las operaciones asegura que los controles internos contribuyen a la consecución de los resultados pretendidos.

El servicio argumenta en su respuesta que, la Subsecretaría del Interior basa su gestión de riesgos en la norma ISO 27.002, versión 2013, la que, según indica, es superior a la Norma Chilena N° 2.777, por cuanto aquella contempla la implementación de un Plan de Continuidad para la Seguridad de la Información y no un Plan de Contingencia, ni uno de Recuperación de Desastres como era anteriormente. Precisa que esa subsecretaría conjuntamente con la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, se encuentra en un proceso de adecuación del referido decreto N° 83, por lo que los esfuerzos y recursos de esa entidad se han destinado, por eficiencia, al cumplimiento del futuro nuevo texto.

Agrega que, para este efecto, durante el año 2019, la entidad fiscalizada ejecutó un plan piloto, que contempló la revisión de los treinta controles mínimos que exigirá la nueva versión del decreto en referencia, a fin de probar, evaluar y garantizar los resultados obtenidos, una vez que sea implementado y aplicado al resto del Estado.



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

Añade que, sin perjuicio de que dicho procedimiento no se encuentra oficializado, el comité de seguridad en la reunión sostenida en diciembre de 2019 validó los citados documentos y, en la práctica, reconoce sus activos de información críticos y cuenta con Planes de Contingencia escritos, restando su formalización mediante una resolución exenta.

En relación a la materia, y como cuestión previa, es menester dejar establecido que el artículo 2° de la resolución exenta N° 1.535, de 2009, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, anuló, entre otras, la precitada Norma Chilena N° 2.777, reemplazándola por la NCh-ISO N° 27.002, de 2009, la que, conforme al artículo 1° de dicho acto administrativo, fue declarada como Norma Oficial de la República de Chile.

Ahora bien, respecto de la aplicación de la referida norma NCh-ISO N° 27.002, de 2009, cabe agregar que conforme al dictamen N° 2.643, de 2013, la jurisprudencia de esta Contraloría General ha reconocido el carácter vinculante de las normas oficiales chilenas cuando estas han sido declaradas mediante decreto supremo publicado en el Diario Oficial, lo que aconteció con ella a través de la nota expuesta en el citado decreto N° 83, de 2004, donde se le confiere tal condición, lo que no acontece con la versión del año 2013, a que alude esa repartición, por lo que corresponde mantener lo observado preliminarmente.

2. Inexistencia de revisiones en el ámbito informático por parte del Departamento de Auditoría Interna.

El Departamento de Auditoría Interna de la Subsecretaría del Interior, al mes de septiembre de 2019, no había fiscalizado los sistemas, lo que no se condice con el acápite 15.3, de la aludida Norma Chilena NCh-ISO N° 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización, relativo a establecer controles para salvaguardar los aplicativos en producción y las herramientas de auditoría durante las revisiones del sistema de información. No obstante, se constató que se encuentra calendarizada para realizar el segundo semestre de 2019.

La repartición corrobora en su respuesta lo manifestado por esta Entidad de Control, respecto de la inexistencia de auditorías en el ámbito informático, indicando solo que se efectuaron revisiones parciales o de registros electrónicos específicos de distintas unidades y servicios que componen la Subsecretaría del Interior.

No obstante, señala que, por primera vez, se encuentra en desarrollo una auditoría interna al Programa de Red de Conectividad de la División de Redes y Seguridad Informática, DRSI, la que se contempla ser incluida en el Plan Anual de Auditoría, para el año 2019, con la finalidad de verificar los controles implementados en los sistemas de información de ese servicio. Por medio del oficio ordinario N° 30.301, de 4 de octubre de dicha anualidad, se comunicó al Jefe de la DRSI el inicio de la respectiva labor de control,



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

la cual está asociada al objetivo institucional N° 2, encontrándose actualmente en revisión por parte del subsecretario.

Del análisis de los nuevos antecedentes aportados por el servicio, estos permiten dar por subsanada la observación formulada.

3. Inexistencia de perfiles de cargos para la División de Redes y Seguridad Informática.

Mediante la resolución exenta N° 5.006, de 21 de agosto de 2019, se creó la División de Redes y Seguridad Informática de la Subsecretaría del Interior, la que a su vez se compone de los Departamentos de Red de Conectividad del Estado, del Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática, CSIRT, y de Soporte Informático.

Al respecto, cabe mencionar que, a través de correo electrónico de 16 de octubre de 2019, el Jefe de Auditoría Interna corroboró que a esa fecha no existían perfiles de cargos y funciones que indiquen los lineamientos y permitan conocer las tareas, deberes y responsabilidades de los funcionarios que conforman la aludida división.

Lo anterior no se aviene con lo establecido en el numeral 44, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que establece que una institución debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos de control, y de todos los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

El servicio en su respuesta señaló que la DRSI, de esa subsecretaría fue creada mediante la referida resolución exenta N° 5.006, de 2019, por lo que al ser una división de reciente modificación aún se encuentra en proceso de conformación de su orgánica, no contando con perfiles de cargos elaborados y aprobados por la autoridad.

De la revisión de la información suministrada, y dado que las acciones informadas no se han concretado, se mantiene lo advertido.

4. Inexistencia de un proceso de inducción formal al personal de la Subsecretaría del Interior, sobre seguridad de la información.

Mediante correo electrónico de 6 de junio de 2019, el Jefe del Departamento de Informática de la institución expuso que el servicio no contempla un proceso de inducción formal, apropiado al personal, sobre los procesos y procedimientos de emergencia existentes, incluyendo una crisis de dirección, lo que podría derivar en demoras excesivas para el restablecimiento de la normal operación.



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

Lo anterior contraviene lo dispuesto en el artículo 37, letra a) del decreto N° 83, de 2004, sobre política de seguridad, en conformidad con el literal 8.2.2 de la Norma Chilena NCh-ISO N° 27.002, de 2009, sobre Tecnologías de la Información, del Instituto Nacional de Normalización, relativo a la concientización, educación y capacitación sobre la seguridad de la información.

El servicio responde, en lo atinente a lo observado, que las inducciones al personal que ingresa a la entidad se encuentran establecidas en la resolución exenta N° 382, de 30 de enero de 2017, la cual fija la política de gestión de personas de la Subsecretaría del Interior y del Servicio de Gobierno Interior, que establece que es el Departamento de Desarrollo y Gestión de Personas quien realiza las charlas de inducción, a través de una convocatoria y presentación de las temáticas que definió el Ministerio del Interior, informando además, la disponibilidad en el portal web de Recursos Humanos de documentos como el Manual de Inducción del Servicio, el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad y el Código de Ética, entre otros antecedentes vigentes a la fecha.

Lo argumentado por la entidad no se relaciona con el hecho objetado, relativo a la falta de un procedimiento formal de inducción, ideado para introducir las políticas de seguridad de la información, antes de otorgar acceso a los sistemas o servicios, con el objetivo de permitir a los usuarios reconocer problemas e incidentes sobre la materia, por lo que procede mantener lo observado.

5. Falta de evidencia de las reuniones del Comité de Riesgos de la Subsecretaría del Interior y de las actividades realizadas por el Encargado de Seguridad de Información.

Mediante la resolución exenta N° 11.127, de 26 de diciembre de 2011, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública dispuso que las funciones relativas a la seguridad de la información de esa cartera fueran asumidas por el Comité de Riesgos, creado por la resolución exenta N° 4.782, de 2007, de la Subsecretaría del Interior, conformado por las Jefaturas de las Divisiones que lo integran. Así, las funciones y atribuciones de dicho comité son las siguientes:

Tabla N° 6: Detalle de las funciones y atribuciones del Comité de Riesgos.

RESPONSABILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD.	ROLES ESENCIALES.	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.
Jefe de Servicio	Liderar la implantación y mejora continua de las políticas de seguridad.	<ul style="list-style-type: none">• Aprobar políticas y validar el proceso de gestión de Seguridad de la Información.• Aprobar las estrategias y mecanismos de control para el tratamiento de riesgos que afecten a los activos de información institucionales, que se generen como resultado de los reportes o propuestas del CSI, así como los recursos necesarios para su ejecución.



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

RESPONSABILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD.	ROLES ESENCIALES.	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES.
Comité de Riesgo	Gestionar la Política de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la implementación de procedimientos y estándares que se desprenden de las políticas de seguridad de la información. Proponer estrategias y soluciones específicas para la implantación de los controles necesarios para implementar las políticas de seguridad establecidas y la debida solución de las situaciones de riesgo detectadas.
Comité de Riesgo	Gestionar la Política de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Arbitrar conflictos en materia de seguridad de la información y los riesgos asociados, y proponer soluciones. Coordinarse con los Comités de Calidad y de Riesgos de la Institución, para mantener alineamiento y estrategias comunes de gestión. Reportar a la Alta Dirección, respecto a oportunidades de mejora en el SGSI, así como de los incidentes relevantes y su solución. Aprobar los aspectos operativos de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
Encargado de Seguridad	Coordinación de actividades de gestión de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar actividades del Comité de Riesgo. Alinear la debida respuesta y priorización al tratamiento de incidentes y riesgos vinculados a los activos de información de los procesos institucionales y sus objetivos de negocio. Monitorear el avance general de la implementación de las estrategias de control y tratamiento de riesgos. Mantener coordinación con otras unidades del Servicio para apoyar los objetivos de seguridad.
Jefa Auditoría Interna	Monitoreo y seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear el avance de cada una de las etapas de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, reportando periódicamente al Jefe de Servicio.

Fuente: Elaboración propia, en base a la resolución exenta N° 11.127, de 26 de diciembre de 2011.

Dentro de las labores del referido comité se encuentran, además, aprobar las metodologías sobre evaluación de riesgos y clasificación de la información, identificar los cambios significativos en las amenazas y la exposición de las instalaciones de procesamiento, evaluar la adecuación y coordinación de los controles de seguridad, promover en forma efectiva la educación, formación y concientización de la seguridad a través de la organización y evaluar la información recibida de los seguimientos y revisiones de los incidentes de seguridad y las acciones recomendadas en respuesta de los mismos, entre otras materias.

Por su parte, por la resolución exenta N° 11.126, de 26 de diciembre de 2011, que Sustituye Disposiciones que Indica de la Resolución Exenta N° 996, de 14 de marzo de 2005, de la misma subsecretaría,



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

se designó al Encargado de Seguridad de la Información de esa cartera de Estado, quien, entre sus funciones, debe:

- Tener a su cargo el desarrollo inicial de las políticas de seguridad al interior del ministerio y el control de su implementación, y velar por su correcta aplicación.
- Coordinar la respuesta a incidentes que afecten a los activos de información institucionales.
- Establecer puntos de enlace con los encargados de seguridad de otros organismos públicos y con especialistas externos en la materia, que permitan contar con información sobre las normas y métodos de seguridad pertinentes.
- Velar por el cumplimiento del referido decreto N° 83, de 2004, y de otras disposiciones y antecedentes, tales como, el decreto N° 1.299, de 2004, conjunto del Interior y de Hacienda, que establece nuevas normas y procedimientos para la incorporación de servicios públicos a la Red de Conectividad del Estado, que administrará el Ministerio del Interior y Seguridad Pública; las normas del Instituto Nacional de Normalización contenidas en sus NCh-ISO N°s 27.001 y 27.002; Informes de Auditoría de la Contraloría General de la República y del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y, de aquellos informes que se relacionen con la seguridad de la información y de acuerdo a los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión del Riesgos.
- Establecer puntos de contacto con entidades internacionales relacionadas con materias de seguridad de la información de manera de colaborar en el intercambio de información relevante para países miembros de organizaciones internacionales; entre otras, OEA⁶, ONU⁷, OCDE⁸ o APEC⁹.
- Velar por la integración en materia de seguridad de la información a las definiciones estratégicas de este ministerio con el fin de alcanzar los objetivos y productos estratégicos.
- Asesorar al ministerio en materia de Estrategia Nacional de Ciberseguridad e infraestructura crítica de la información institucional.

No obstante, durante la fiscalización no fue posible acreditar documentadamente que los aludidos Comité de Riesgos y Encargado de Seguridad de la Información de la entidad se encuentren realizando la totalidad de las labores para los que fueron nombrados mediante los precitados actos administrativos.

La falta de evidencia de las reuniones del comité y de las tareas ejecutadas por el Encargado de Seguridad de la Información incumplen los principios de eficiencia, eficacia e idónea administración de los medios públicos, y el debido cumplimiento de la función pública que rigen a los órganos de la Administración del Estado, como asimismo, el control jerárquico permanente que

6 OEA: Organización de Estados Americanos.

7 ONU: Organización de Naciones Unidas.

8 OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos.

9 APEC: Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico.



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

debe ejercer toda autoridad o jefatura, dentro del ámbito de su competencia, respecto del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia, control que comprende tanto la eficiencia como la eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, según lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 11 de la ley N° 18.575.

Además, la ausencia de respaldo de las labores efectuadas por el aludido comité no permite acreditar la coordinación y supervisión de las tareas antes mencionadas, incumpliendo lo previsto en el artículo 37, letra b), sobre seguridad organizacional, del citado decreto N° 83, de 2004

Sobre la materia, el servicio informó en su respuesta que, durante el año 2019, el Comité de Riesgos y Seguridad de la Información sesionó en dos ocasiones, la primera en el mes de julio y la segunda en el mes de octubre, tratando temas relacionados con la Seguridad de la Información y el Riesgo Operacional, adjuntando al efecto las actas de reunión del mencionado comité N°s 1 y 2, de 18 de julio y 15 de octubre, ambas de 2019.

Atendido lo informado y efectuada la validación de las referidas actas de reunión, procede subsanar la observación formulada inicialmente sobre el Comité de Riesgos y Seguridad de la Información.

En cuanto a las labores realizadas por el Encargado de Seguridad de la Información, la entidad fiscalizada no suministró antecedentes que permitieran corroborar las labores realizadas por dicho funcionario, motivo por el cual se mantiene lo objetado.

6. Falta de formalización del procedimiento para realizar copias de respaldo de la información en la Subsecretaría del Interior.

Mediante correo electrónico de 6 de junio de 2019, el Jefe de Departamento de Informática suministró el documento denominado Procedimiento de Respaldo y Recuperación de la Información, que contiene la descripción para efectuar las copias, mantención y recuperación de los respaldos, la política de almacenamiento, esquemas de servidores y los respaldos de bases de datos, además de carpetas compartidas por las distintas áreas del servicio, el cual no se encuentra formalizado.

La falta de formalización del documento mencionado vulnera lo consignado en el artículo 3°, inciso segundo, de la referida ley N° 19.880, que define al acto administrativo como la decisión formal que emitan los órganos de la Administración del Estado en los cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, el que, de acuerdo con el principio de escrituración, contemplado en el artículo 5° del mismo texto legal, se expresará por escrito.



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

En su oficio de respuesta, el servicio indica que, atendidas las metas internas comprometidas por la División de Redes y Seguridad Informática a nivel del Plan de Mejoramiento de Gestión de la Seguridad de la Información, el citado procedimiento estaría publicado al 31 de diciembre de 2019. Conjuntamente con ello, señala que se tiene contemplado publicar otros 10 procedimientos, los cuales dan cumplimiento a los 30 controles que componen el nivel básico que aseguran las condiciones mínimas de disponibilidad, integridad y confidencialidad de los activos de información.

Complementariamente, mediante correo electrónico de 8 de mayo de 2020, el Asesor de Gabinete de la Subsecretaría del Interior suministró la resolución exenta N° 7.703, de 30 de diciembre de 2019, que aprueba la política de planificación de la continuidad de la seguridad de la información, que incorpora el procedimiento de respaldo y de recuperación de la información.

De acuerdo con los argumentos esgrimidos por la autoridad y del análisis efectuado a la información aportada, se advirtió que el procedimiento se formalizó, por lo que procede subsanar la observación planteada.

7. Inexistencia de un procedimiento para dar de baja los activos informáticos de la Subsecretaría del Interior.

La resolución exenta N° 555, de 2018, que Aprueba la Política General de Seguridad de la Información, en el Capítulo II Seguridad de la Administración de Activos de Información, Equipamiento y Plataforma de Servicios Informáticos, punto 2.6 Actualización de Inventario de los Activos de Información, señala que "Se debe mantener actualizado el inventario de los activos de información, lo cual implica desarrollar o implementar los procedimientos para el manejo de activo", lo que a la fecha de revisión no se había concretado.

La falta de implementación del procedimiento para el manejo de activos, además de incumplir la precitada resolución exenta N° 555, de 2018, vulnera lo consignado en el artículo 3°, inciso segundo, de la aludida ley N° 19.880, que define al acto administrativo como la decisión formal que emitan los órganos de la Administración del Estado en los cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, el que de acuerdo con el principio de escrituración, contemplado en el artículo 5° del mismo texto legal, se expresará por escrito.

La repartición fiscalizada manifiesta en su respuesta que, la Sección de Activo Fijo del Departamento de Administración se encuentra realizando una actualización del procedimiento de Inventario y Activo Fijo, lo cual fue instruido por la Jefa de la División de Administración y Finanzas; mediante el memo N° 22, de 11 de abril de 2019.

Asimismo, indica que en el marco de la actualización del procedimiento antes descrito, los equipos técnicos de Soporte de la División de Redes y Seguridad Informática, la Sección Activo Fijo del



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

Departamento de Administración y Unidad de Análisis, en reunión de trabajo sostenida en 3 de diciembre de 2019, acordaron varios aspectos operativos para considerar en el Manual de Activo Fijo de esa subsecretaría y, por consiguiente, la inclusión de estos en la mejora de los procesos relacionados con los equipos informáticos. En este contexto informa que, las actas de entrega de bienes ya incorporan el número de serie junto con el registro de inventario.

Sin perjuicio de lo mencionado por esa entidad, corresponde mantener la observación planteada, por cuanto las gestiones comunicadas se encuentran en desarrollo, por ende, no se ha implementado el procedimiento representado.

8. Falta de número de serie en el inventario de los equipos computacionales.

Analizada la información suministrada por el Jefe de Auditoría Interna de la Subsecretaría del Interior, mediante correo electrónico de 23 de mayo de 2019, se advirtió la existencia de registros del material informático que contemplan entre otros, campos con datos asociados a la cuenta contable, familia, sub-familia, marca modelo, orden de compra, fecha de la misma, valor compra, fecha de alta, centro de costo.

Complementariamente, vía correo electrónico de 30 de septiembre de la misma anualidad, el Jefe de Operaciones de la División de Redes y Seguridad Informática de la repartición entregó el detalle de los servidores, el cual contiene parámetros técnicos como su nombre, dirección IP y descripción, entre otros.

Ahora bien, en la visita efectuada el día 13 de mayo de 2019, al datacenter ubicado en el Palacio de la Moneda, no fue posible cotejar el equipamiento instalado en dicha dependencia con el inventario previamente aludido, dado que el detalle de marca y modelo es un parámetro común a varios servidores y ninguna de las dos fuentes coincide ni tiene el número de serie de cada equipo. Este último dato, al ser un identificador único, permitiría realizar una toma de inventario, reduciendo el riesgo de no poder identificar la máquina con certeza, su ubicación, o eventual pérdida.

Lo expuesto no se ajusta a los principios de eficiencia y control consagrados en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575, ni con lo previsto en el artículo 5°, del mismo cuerpo legal, en cuanto dispone que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

Asimismo, contraviene el numeral 38, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, en lo relativo a que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar medidas oportunas.

La repartición indica en su respuesta, en síntesis, que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública les asigna a los servidores virtuales una nomenclatura interna con el fin de identificarlos como una especie o



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

cuerpo cierto, agregando que el inventario que se construyó se migró desde planillas electrónicas en Excel a un sistema denominado Configuration Management Data Base, CMDB.

Seguidamente, consigna que el área de Operaciones de la División de Redes y Seguridad Informática utiliza el sistema iTop para registrar la información de todos los componentes de software y hardware utilizados por la División y la relación entre ellos, por ejemplo, la individualización de todas las máquinas virtuales con su correspondiente servidor físico.

Lo argumentado por el servicio y la documentación aportada no desvirtúa lo objetado por este Organismo de Control, en cuanto a falta de incorporación en el inventario del número de serie, considerando que si bien mantienen servidores virtuales, ellos son ejecutados en servidores físicos, los cuales deben conservar un número de serie desde su compra, motivo por el que se mantiene la observación.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes.

Como cuestión previa, es del caso señalar que mediante la circular N° 15, de 3 de agosto de 2018, complementada por la circular N° 15-A, de 19 de noviembre de igual año, enviada a todos sus departamentos y gobernaciones provinciales, el Departamento de Extranjería y Migración estableció que toda atención a público y usuarios debe ser solicitada previamente, de manera electrónica, desde el portal del DEM, <https://reservahora.extranjeria.gob.cl>.

Complementariamente, y considerando que existía una situación análoga de largas filas fuera de las dependencias para los trámites que extranjeros deben efectuar en la Policía de Investigaciones de Chile, el DEM facilitó el mismo sistema, pero asociado a una base de datos distinta, para que lo administre dicha institución policial, habilitando el acceso a través de la dirección electrónica cifrada <https://reservahorapdi.extranjeria.gob.cl>.

Ambos portales operan bajo la misma plataforma tecnológica y software desarrollado de manera interna por el entonces Departamento de Informática de la Subsecretaría del Interior. Al respecto, en cada uno de ellos los extranjeros pueden crear un usuario y solicitar hora para el trámite que requieren, teniendo la posibilidad de realizarlo de acuerdo a los horarios asignados y a lugares de atención en todo Chile, determinados por las reparticiones a cargo.

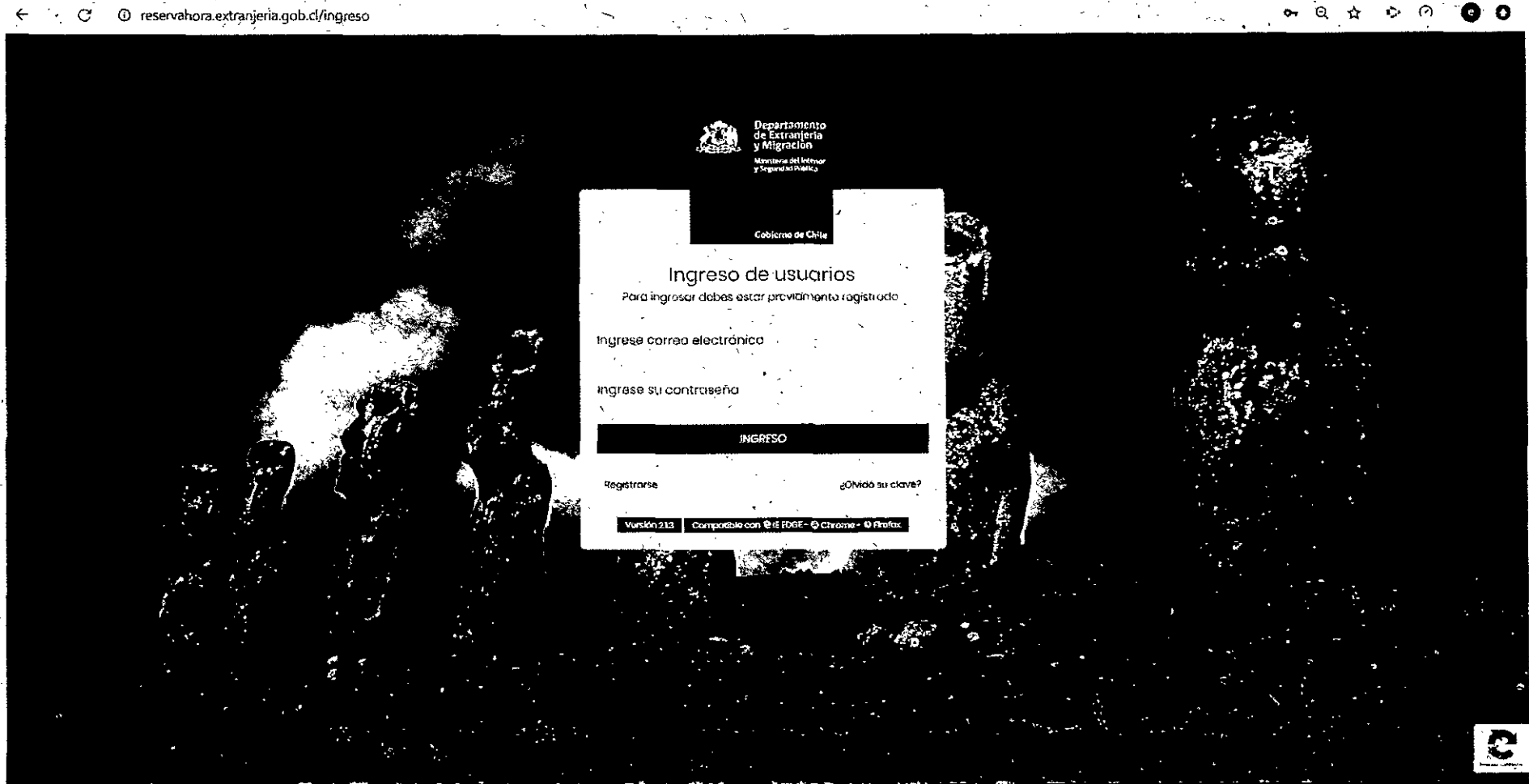
El acceso a los portales descritos se presenta en las imágenes N°s 1 y 2.

El listado de los trámites disponibles para el DEM y la PDI se presentan en los Anexos N°s 1 y 2, respectivamente.



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

Imagen N° 1: Pantalla de acceso al Sistema de Reserva de horas del DÉM.

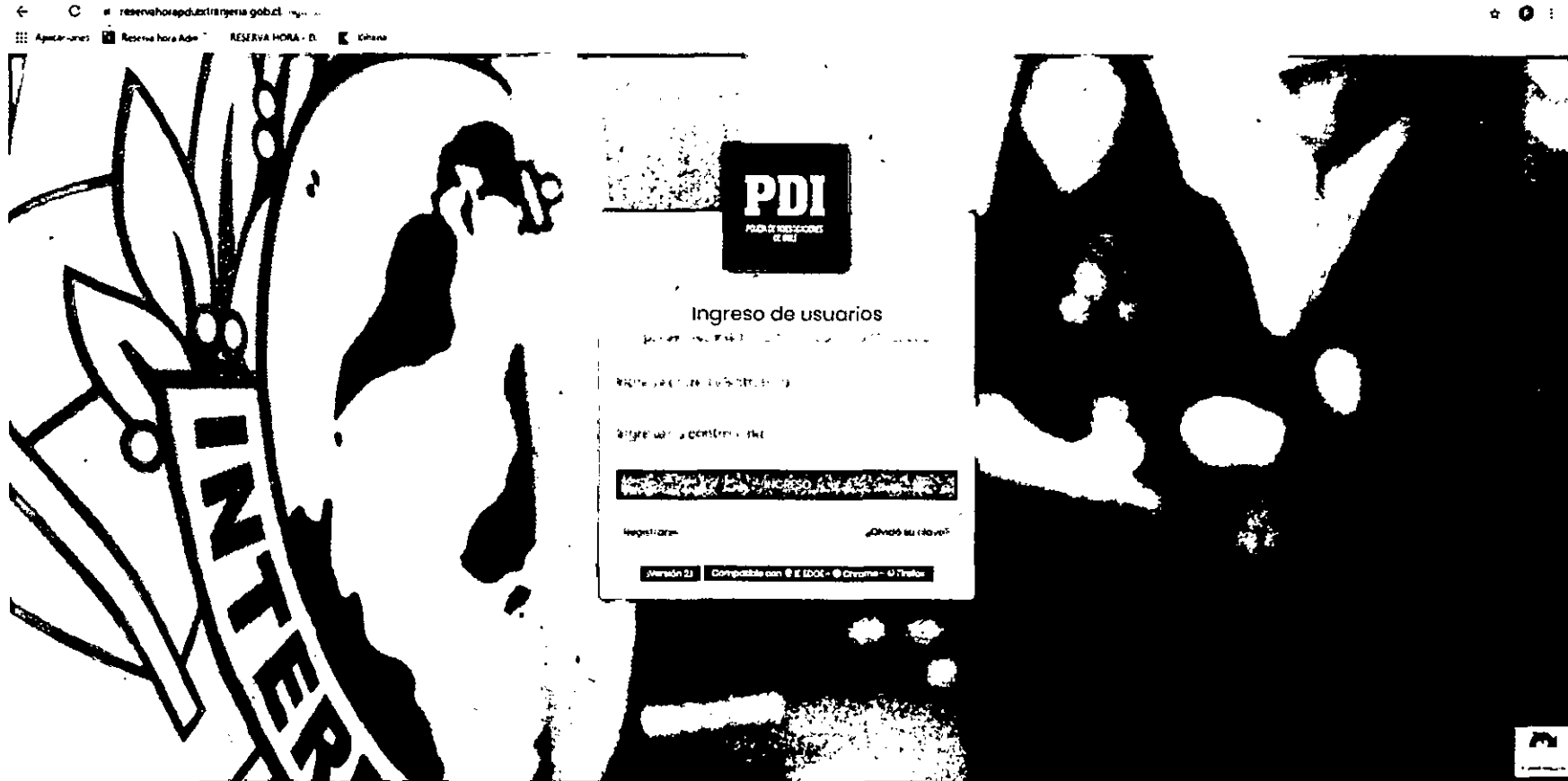


Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, el 10 de junio de 2019.



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

Imagen N° 2: Pantalla de acceso al Sistema de Reserva de Horas de la PDI.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas de la Policía de Investigaciones de Chile, el 17 de junio de 2019.



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

Si bien se trata de un mismo sistema, el DEM y la PDI utilizan distintas bases de datos, pues si un migrante efectúa trámites en ambas instituciones, el registro de ellos y de sus antecedentes no se refleja en las dos plataformas.

Cabe señalar que, en cada una de las oficinas de atención de público existe un "Administrador de local del Sistema", quien está encargado de disponibilizar las horas de atención, considerando la dotación de personal existente.

Ahora bien, las horas de atención creadas se asignan de manera automática, en base a la lista de espera electrónica que existe para cada local, basado en los usuarios que solicitaron hora por medio del sistema.

Así, cuando quedan horas disponibles, es decir, que la fila virtual -turno asignado cronológicamente basado en el ingreso al sistema- es inferior a las horas asignadas, a las siguientes personas que ingresen al aplicativo requiriendo un trámite en dicha oficina se le agendará de inmediato la hora hasta copar la capacidad.

Por otro lado, de no existir hora disponible, para el trámite y en la oficina seleccionada, el sistema anexará al usuario a una fila de espera virtual, situación comunicada en el momento del ingreso del requerimiento, conforme se presenta en el ejemplo contenido en la Imagen N° 3.



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

Imagen N° 3: Mensaje automático que indica que no existen horas disponibles para la oficina seleccionada, por lo que insta a inscribirse en la lista de espera virtual.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://reservahora.extranjeria.gob.cl/reserva>. The page header includes "TRÁMITES ASOCIADOS A: REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO" and the user name "ERNESTO STAMBUK". The main content area is titled "Reserva de horas" and contains a central message box with the following text:

Atención!
La oficina seleccionada no cuenta con horas de atención disponible. Presione aceptar para inscribirse en la LISTA DE ESPERA.

Below the message are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar". The left sidebar of the page lists "RESERVA HORA" and "REIMPRESIONES DE ORDENES DE PAGO". At the bottom, there is a footer: "Otros Trámites (CGB Coordinadora) - Avda. Concha y Toro 451".

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 10 de junio de 2019.



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

Es del caso precisar que el Sistema de Reserva de Horas ha sido disponibilizado en diversas versiones, encontrándose al momento del cierre de la fiscalización, esto es, el 22 de octubre de 2019, en la versión 2.1.3 de la misma anualidad.

Al respecto, de la revisión realizada al aplicativo, se advirtieron las siguientes deficiencias:

1.1. Problemas en la creación de usuarios con apellidos compuesto o con espacios en blanco.

De las validaciones efectuadas al sistema durante el periodo de fiscalización en terreno, se detectó que al intentar crear un usuario con apellido compuesto o que contenga espacios en blanco, el aplicativo notifica un error, entregando el siguiente mensaje "Este correo electrónico se encuentra asociado a una cuenta ya existente en el sistema, ingrese una nueva dirección de correo". Ver Anexo N° 3.

Ahora bien, del análisis de la base de datos se comprobó que dicho mensaje es erróneo, dado que el correo electrónico originalmente digitado no se encontraba registrado en ella, y, por lo tanto, debió permitir la creación de un nuevo usuario, según el resultado presentado en el Anexo N° 4.

Posteriormente, se procedió a eliminar el carácter en blanco del apellido paterno ingresado como prueba por esta Entidad de Control, permitiendo registrar al usuario como válido, comprobándose así, que este quedó almacenado en la base de datos, conforme se presenta en el Anexo N° 5.

Lo indicado genera que los usuarios, al no saber que su cuenta no se crea por tener un espacio en su apellido, siguen intentando, incluso con múltiples correos electrónicos, sin un registro exitoso para operar en la plataforma y acceder a una hora de atención para los trámites de migración.

Lo objetado incumple los principios de eficiencia y eficacia, a los cuales se encuentran sujetos los órganos y servidores públicos, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, *Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado*, como igualmente el deber de velar permanentemente por el cumplimiento de planes y normas que elaboren o dicten a que se refiere el artículo 11 del mismo cuerpo legal.

Tampoco se aviene con lo establecido en los artículos 6°, letra b), y 8° del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en cuanto al atributo de integridad que garantiza la seguridad el documento electrónico.



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

El servicio en su respuesta manifiesta, en síntesis, que la observación fue atendida por el equipo técnico a cargo de dar el soporte a la aplicación examinada. Para ello, con fecha 20 de agosto de 2019, se realizó el paso a producción de una nueva versión que corrige el error que impedía registrar una cuenta con apellidos compuestos en el SRH del DEM.

En tal sentido, se expone que, la aprobación del proceso de QA¹⁰ para la corrección del referido fallo incluye la información del aplicativo, la versión testeada, un detalle de todas las pruebas realizadas, indicando cuando son pruebas automatizadas o manuales y la evidencia que sustenta la aprobación o rechazo del ciclo.

Informa, además, que todas las ejecuciones en cualquiera de los ambientes de la División cuentan con un flujo de comunicaciones establecido. El proceso de paso a producción finaliza con la verificación de los cambios realizados en producción, luego se envía el cierre del procedimiento, con la confirmación de la prueba exitosa por parte del Jefe de Proyecto a cargo del mismo.

Posteriormente, precisa que finalizados los desarrollos necesarios para la implementación de la homologación de los sistemas de Reserva de Hora del DEM y Reserva de Hora de la PDI, se procede a solicitar el cambio, para comenzar con la certificación del aplicativo. El proceso de Aseguramiento de Calidad finaliza con el envío del reporte al Jefe de Proyecto con copia a las Áreas de Operaciones, de QA y a la Jefatura del Área de Desarrollo de Software.

En base a los nuevos antecedentes remitidos por la repartición sobre la materia, esta Entidad de Fiscalización procedió a realizar validaciones en terreno para ambos sistemas, tanto del DEM como de la PDI, constatando la regularización de lo observado, motivo por el cual se da por subsanado lo advertido.

1.2. Falta de control de integridad de los trámites existentes.

Con fecha el 10 de junio de 2019, y de manera de validar el aplicativo, esta Entidad de Fiscalización solicitó una hora en el ambiente productivo del Sistema de Reserva de Horas del DEM, para el trámite denominado "Reimpresión de Orden de Pago", en la oficina de la Gobernación Cordillera; corroborándose la notificación de ingreso a la lista de espera virtual, por cuanto el SRH emitió un correo automático confirmando tal situación, como se presenta en la siguiente imagen.

10 QA: Quality Assurance, o aseguramiento de la calidad, se trata de un conjunto de actividades de evaluación de las distintas etapas del proceso de desarrollo para garantizar la confiabilidad del producto.



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

Imagen N° 4: Correo electrónico automático que confirma el ingreso a la fila de espera virtual.

Notificación de ingreso a lista de espera.
reservextranj@interior.gov.cl
Para: estambuki@contraloria.cl

Lunes, 10 de junio de 2019 18:08
Mostrar detalles

Estimado Usuario,

Usted ha ingresado a la lista de espera de atención del Departamento de Extranjería y Migración. Tan pronto la oficina que usted ha seleccionado apertura sus horas, se asignarán automáticamente los bloques de acuerdo a su lugar en la lista.

Una vez asignada la hora, usted recibirá un correo de confirmación.

Recuerde presentarse el día y a la hora informada con la documentación requerida para su trámite.

Este mensaje no constituye una asignación ni confirmación de reserva de hora de atención.

Saludos cordiales,
Departamento de Extranjería y Migración

Fuente: Elaboración propia en base al correo electrónico, enviado por el Sistema de Reserva de Horas.

Luego de efectuada la solicitud de hora, el usuario puede consultar sobre el estado de la misma, por lo que el 5 de septiembre de 2019 esta Entidad de Fiscalización preguntó sobre la reserva hecha el pasado 10 de junio, es decir, transcurridos 87 días corridos, desde el requerimiento, cuyo mensaje arrojó "Tan pronto haya disponibilidad de citas, se le enviará un email a su dirección de correo con el detalle de la hora asignada. Usted deberá presentarse con toda la documentación requerida para realizar su trámite en la fecha y hora asignada.", como se muestra en el Anexo N° 6.

Dado el tiempo acontecido entre la fecha de la solicitud de hora y la referida consulta, se analizó la información existente en la base de datos del sistema en análisis, advirtiéndose que el trámite en cuestión no se encontraba disponible en la sucursal seleccionada en ese momento, lo que permitió detectar que los datos del requirente habían sido eliminados lógicamente¹¹, conllevando a que el usuario no fuese atendido, de acuerdo al proceso presentado en las pantallas contenidas en el Anexo N° 7.

Sobre lo señalado, se observó que, si el administrador de la sucursal elimina un trámite, el sistema no verifica la existencia de solicitudes vinculadas a él antes de concretar el borrado, o bien, desencadenar alguna acción automática con los registros afectados, por ejemplo, un correo que les notifique que su requerimiento no se llevará a cabo en esa oficina.

Ahora bien, consultada la base de datos respecto al trámite 5, Reimpresión de Orden de Pago, en la oficina 103, correspondiente a la Gobernación Cordillera, se constató que había otras 364 personas en igual situación -el detalle se presenta en el Anexo N° 8-, lo que implica que estas no recibirán notificación sobre la cancelación de su trámite ni se les asignará una hora de atención.

Complementariamente, por medio del correo electrónico de 14 de octubre de 2019, el Jefe de Auditoría Interna de la Subsecretaría del Interior suministró el documento denominado "Manual de Usuario de Sistema de Administración de Reserva de Horas" -el que no posee versión ni

11 Eliminación lógica: Es aquella que ocurre al activar una marca de "eliminado" al registro, no borrándolo físicamente de la base de datos.



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

fecha, el cual expone las posibles actividades para la administración del Sistema de Reserva de Horas que ejecuta cada oficina del DEM. Entre otras operaciones a realizar indica cómo se puede borrar la oficina y el usuario, pero no contempla la eliminación de un trámite para una oficina determinada, como tampoco señala que, en caso de hacerlo, el sistema no avisará la existencia de registros que quedarán sin ser atendidos.

Lo objetado incumple los principios de eficiencia y eficacia a los cuales se encuentran sujetos los órganos y servidores públicos, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la antes dicha ley N° 18.575, como igualmente al deber de velar permanentemente por el cumplimiento de planes y normas que elaboren o dicten a que se refiere el artículo 11 del mismo cuerpo legal.

Tampoco se aviene con lo establecido en los artículos 6°, letra b), y 8° del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en cuanto al atributo de integridad que garantiza la seguridad el documento electrónico.

Al respecto, la institución auditada señala en su respuesta que, de acuerdo con el análisis efectuado por la División de Redes y Seguridad Informática de esa subsecretaría, esa repartición disiente de lo observado, pues el aplicativo Reserva de Hora no permite eliminar trámites, solo se puede deshabilitar aquel para una oficina específica, es decir, el trámite deja de estar disponible para los usuarios que buscan una hora de atención en ella.

Añade que, en caso de verificarse una deshabilitación de trámites, se propondrá incorporar un nuevo procedimiento de control en el Manual de la Unidad de Atención al Público, el cual se encuentra en proceso de elaboración, y una vez que éste se haya aprobado será informado a esa Contraloría General.

Considerando que la repartición no se pronuncia en su respuesta respecto de la ejecución de las medidas necesarias que permitan mantener informado permanentemente a los usuarios, de manera automática, como, por ejemplo, a través de un correo electrónico, sobre el estado de los requerimientos efectuados ante ese servicio, se mantiene lo objetado preliminarmente.

1.3. Sobre interoperabilidad de los sistemas en análisis.

1.3.1. Falta de interoperabilidad entre los Sistemas de Reserva de Horas y B3000.

El Sistema de Reserva de Horas del Departamento de Extranjería y Migración tiene por objetivo gestionar las horas solicitadas por extranjeros para efectuar trámites asociados, entre otros, a su permanencia en el país.



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

En el caso del sistema para realizar trámites en la PDI, el cual trabaja bajo el mismo aplicativo, pero con diferente base de datos, registra la información que requiere la policía para efectuar su labor.

Por su parte, el Sistema B3000, administrado por el DEM, contiene el registro de todas las actividades que los extranjeros realizan en ese departamento, almacenando entre otros elementos, el visado y prórrogas del mismo, solicitudes de permanencia y nacionalidad, el estado de los antecedentes suministrados por la Policía de Investigaciones para su estadía en Chile, trámites de residencia, entradas y salidas del país.

Es del caso señalar que se advirtió ausencia de interoperabilidad de los sistemas precitados, según se presenta en las imágenes N^{os} 5 y 6, lo que podría llevar a ingresar datos diferentes y reducir la efectividad de los mismos, imposibilitando tener respaldo de información para la ejecución de los trámites de migración.

A modo de ejemplo, el Sistema B3000 no registra el número de atención del Sistema de Reserva de Hora, lo que no permite tener trazabilidad del trámite efectuado desde el momento de la reserva hasta la concreción del mismo, repercutiendo ello en la dificultad para obtener datos estadísticos como, por ejemplo, conocer el número de días que demoró una atención.

Imagen N° 5: Pantalla del Sistema B3000.

Documentos de Identificación		Delitos		Dependientes		Observaciones	
Extranjero	Documentos	Dirección	Entrada/Salida	Nombres Supuestos	Contrato/Lugar de Actividad	Vínculos	
<input checked="" type="checkbox"/>	COMUNICACION ELECTRONICA (resp.)	INFORME POLICIAL RECIBIDO					
	INFORME ELECTRONICO (solicita info)	SOLICITA INFORME					
	OFICIO ORDINARIO	SOLICITA RECTIFICAR CURSO FAVORABLE (of conductor)					
	RESOLUCION EXENTA	OTORGA AUT TRABAJO SVPD					
	SOLICITUD AUT TRABAJO SVPD	SOLICITA AUT TRABAJO SVPD					
	RESOLUCION EXENTA	OTORGA VISA					

DETALLE DE DOCUMENTO								
Tipo	Fecha	Número	Autoridad de Origen					
COMUNICACION ELECTRONICA (resp.)	05/08/2019	019312538	POLIN					
Materia	Autoridad de Destino		Beneficio/Infracción					
INFORME POLICIAL RECIBIDO	DEM		POLINT POSITIVO					
Fecha de Correo	Fecha Desde	Fecha Hasta	Plazo	Unidad de Plazo	N° ACT/CPD/CARTA NAC	Número de Folio	Código de Correo	Vigente
///	///	///						Si
Tipo de Sanción	Titular / Dependiente	Observaciones			N° Interno	Monto	Pos.	Caso
						0		
DOCUMENTO REFERENCIA				DOCUMENTO CONDUCTOR				
Tipo Documento		Fecha Documento		Tipo Documento		Fecha Documento		
INFORME ELECTRONICO (solicita informe a Polin)		05/08/2019				///		
N° Documento	Autoridad Origen	N° Documento	Autoridad Origen					
312538	DEM							
VISA DECLARADA								
Autoridad que Otorgó		Beneficio		Desde	Hasta	Titular/Dependiente		
				///	///			

Impimir Ficha Refresca Mueve Extranjero Acciona Cerrar

Fuente: Captura de Pantalla del Sistema B3000, del 5 de septiembre de 2019.



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

Imagen N° 6: Pantalla del Sistema B3000.

Documentos de Identificación		De/los		Dependientes		Observaciones	
Extranjero	Documentos	Dirección	Entrada/Salida	Nombres	Supuestos	Contrato/Lugar de Actividad	Vínculos
Tipo Documento	Materia	Número	Fecha	Registro Extranjero			
RESOLUCIÓN EXENTA	OTORGA VISA	244494	09/09/2019 15:01	01/09/2019 18:55:35			
COMUNICACION ELECTRONICA (resp. INFORME POLICIAL RECIBIDO)		2019316195	06/08/2019 21:10	01/09/2019 18:55:35			
INFORME ELECTRONICO (solicita info SOLICITA INFORME)		316195	06/08/2019 19:50	01/09/2019 18:55:35			
SOLICITUD AUT TRABAJO SVPD	SOLICITA AUT TRABAJO SVPD	45091	01/09/2019	01/09/2019 18:55:35			
RESOLUCIÓN EXENTA	OTORGA AUT TRABAJO SVPD	204943	01/09/2019	01/09/2019 18:55:35			
SOLICITUD DE RESIDENCIA POR CO SOLICITA VISA PRIMERA VEZ		82554	01/09/2019	01/09/2019 18:55:35			

DETALLE DE DOCUMENTO								
Tipo	Fecha	Número	Autoridad de Origen					
RESOLUCION EXENTA	09/09/2019	244494	DEM					
Materia	Autoridad de Destino		Beneficio/Infracción					
OTORGA VISA	DEM		SUJETA A CONTRATO					
Fecha de Correo	Fecha Desde	Fecha Hasta	Plazo	Unidad de Plazo	N° ACT/CPD/CARTA NAC	Número de Folio	Código de Correo	Vigente
11	11	11	1	AÑO				SI
Tipo de Sanción	Titular / Dependiente		Observaciones		N° Interno	Monito	Pos.	Caso
	TITULAR				11940015	57935		1

DOCUMENTO REFERENCIA				DOCUMENTO CONDUCTOR			
Tipo Documento	Fecha Documento	N° Documento	Autoridad Origen	Tipo Documento	Fecha Documento	N° Documento	Autoridad Origen
	11				11		

VISA DECLARADA					
Autoridad que Otorgó	Beneficio	Desde	Hasta	Titular/Dependiente	
		11	11		

Imprimir Ficha Refresca Modificar Extranjero Cerrar

Fuente: Captura de Pantalla del Sistema B3000, del 5 de septiembre de 2019.

Acerca de lo consignado, la repartición indica en su oficio de respuesta que, con el objeto de evitar el ingreso de datos discordantes y, de este modo, incrementar la efectividad de los aplicativos, el DEM está elaborando un nuevo sistema, con el objeto de reemplazar el mencionado B3000, lo que se encuentra en su etapa inicial. Así, se llevará el registro lineal de la solicitud del extranjero, con el fin de tener un control íntegro de los trámites de reserva de hora, y los avances de este nuevo desarrollo se irán informando de manera oportuna a esta Contraloría General.

Considerando que la entidad contempla la ejecución de actividades que permitirán a futuro, fortalecer la interoperabilidad entre los sistemas del DEM, lo cual confirma la debilidad evidenciada, se mantiene lo observado.

1.3.2. Falta de interoperabilidad entre el Sistema B3000 y web service proporcionado por la PDI.

En consideración a los trámites efectuadas por el DEM, que se detallan en el Anexo N° 1, y que para la realización de los mismos por parte de extranjeros se requiere de datos que son administrados por la PDI, a saber, registro de visa y tarjeta de turismo, entre otros, se estableció que no existe interoperabilidad entre el aplicativo B3000 y el web service proporcionado por la PDI.



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

A modo de ejemplo se puede citar el caso de la solicitud de renovación de visa de don RFBM, respecto del cual en el sistema B3000 se requería registrar el dato del campo denominado "Beneficio/Infracción" el cual podía ser POLINT¹² positivo o negativo, siendo dicha información proporcionada después de 6 días por la PDI, como se advierte en la Imagen N° 7.

Imagen N° 7: Pantalla del Sistema B3000.

Documentos de Identificación		Deños		Dependientes		Observaciones	
Extranjero	Documentos	Dirección	Entrada/Salida	Nombres Supuestos	Contrato/Lugar de Actividad	Vínculos	
Tipo Documento	Materia		Número	Fecha	Registro Extranjero		
RESOLUCIÓN EXENTA	OTORGA VISA		351638	06/11/2018 14:13	31/10/2018 10:22:45		
COMUNICACIÓN ELECTRONICA (resp.)	INFORME POLICIAL RECIBIDO		2018519164	06/11/2018 14:13	31/10/2018 10:22:45		
INFORME ELECTRONICO (solicita info)	SOLICITA INFORME		519164	31/10/2018 10:23	31/10/2018 10:22:45		
OFICIO ORDINARIO	ALUDE SOLICITUD RENOVACION 2018		148888	31/10/2018	31/10/2018 10:22:45		
SOLICITUD DE REGULARIZACIÓN (v SOLICITA REGULARIZACION VISA 2018			123891	31/10/2018	31/10/2018 10:22:45		

DETALLE DE DOCUMENTO							
Tipo	Fecha	Número	Autoridad de Origen				
COMUNICACIÓN ELECTRONICA (resp.)	06/11/2018	519164	POLRI				
Materia	Autoridad de Destino		Beneficio/Infracción				
INFORME POLICIAL RECIBIDO	DEM		POLINT POSITIVO				
Fecha de Correo	Fecha Desde	Fecha Hasta	Plazo	Unidad de Plazo	N° ACT/CPD/CARTA NAC	Número de Folio	Código de Correo
//	//	//					
Tipo de Sanción		Título / Dependiente		Observaciones		N° Interno	Monto
							0

DOCUMENTO REFERENCIA				DOCUMENTO CONDUCTOR			
Tipo Documento	Fecha Documento	N° Documento	Autoridad Origen	Tipo Documento	Fecha Documento	N° Documento	Autoridad Origen
INFORME ELECTRONICO (solicita informe a Polen)	31/10/2018	519164	DEM		//		

VISA DECLARADA					
Autoridad que Otorgó	Beneficio	Desde	Hasta	Título/Dependiente	
		//	//		

Imprima ficha Refresco Extranjero Correo

Fuente: Captura de Pantalla del Sistema B3000, del 5 de septiembre de 2019.

Cabe señalar en la especie que si bien el decreto N° 14, de 2014, que Modifica el Decreto N° 181, de 2002, que Aprueba Reglamento de la Ley 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y la Certificación de Dicha Firma, y Deroga los Decretos que Indica, no tiene el carácter de vinculante en cuanto a la interoperabilidad de los datos, es recomendable que, como buena práctica, se privilegie el proceso de elaboración, desarrollo e integración de los servicios web, considerando para ello convenios con entidades externas, con la finalidad de asegurar la efectividad de los mismos y disminuir el margen de error en la integridad de los datos que pudiese existir en la realización del trámite.

Asimismo, la repartición deberá ponderar la aplicación de medidas de seguridad en las comunicaciones, conforme lo establecen las recomendaciones contenidas en el acápite 6.2.3, acerca de la seguridad en los

¹² POLINT: Corresponde a la información de Policía Internacional que la PDI ingresa al sistema B3000, indicando con valor "Positivo" cuando la persona consultada no posee antecedentes, y "Negativo" para el caso en que los posee.



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

acuerdos con las terceras partes, de la Norma Chilena NCh-ISO N° 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

13 INTERPOL: Organización Internacional de Policía Criminal.



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



1.4. Asignación de horas de atención de usuarios sin utilizar la lista de espera virtual originada por la modificación de la agenda.

El sistema de reserva de horas funciona en base a la capacidad de personal que dispone cada oficina de atención, considerando los días hábiles y el horario definido para tales efectos.

En dicho contexto, cada administrador del SRH de la sucursal del DEM, Gobernación o PDI se encuentra habilitado para crear una agenda de horas disponibles, como se muestra en la Imagen N° 8, después de lo cual, se genera un proceso en que a las personas que solicitaron un trámite en la oficina que aperturó las horas, se le asigna su turno por orden FIFO¹⁴.

Imagen N° 8: Pantalla de administración de horas disponibles.

12 - 18 de ago. del 2019

	Jun. 12/08	mar. 13/08	mié. 14/08	Jue. 15/08	vie. 16/08
	8:00am - 8:30am DISPONIBLE(8)	8:00am - 8:30am DISPONIBLE(8)	8:00am - 8:30am DISPONIBLE(8)	8:00am - 8:30am DISPONIBLE(8)	8:00am - 8:30am DISPONIBLE(8)
	8:45am - 9:00am DISPONIBLE(8)	8:45am - 9:00am DISPONIBLE(8)	8:45am - 9:00am DISPONIBLE(8)	8:45am - 9:00am DISPONIBLE(8)	8:45am - 9:00am DISPONIBLE(8)
9:00am	9:00am - 9:15am DISPONIBLE(8)	9:00am - 9:15am DISPONIBLE(8)	9:00am - 9:15am DISPONIBLE(8)	9:00am - 9:15am DISPONIBLE(8)	9:00am - 9:15am DISPONIBLE(8)
	9:15am - 9:30am DISPONIBLE(8)	9:15am - 9:30am DISPONIBLE(8)	9:15am - 9:30am DISPONIBLE(8)	9:15am - 9:30am DISPONIBLE(8)	9:15am - 9:30am DISPONIBLE(8)
	9:30am - 9:45am DISPONIBLE(8)	9:30am - 9:45am DISPONIBLE(8)	9:30am - 9:45am DISPONIBLE(8)	9:30am - 9:45am DISPONIBLE(8)	9:30am - 9:45am DISPONIBLE(8)
	9:45am - 10:00am DISPONIBLE(8)	9:45am - 10:00am DISPONIBLE(8)	9:45am - 10:00am DISPONIBLE(8)	9:45am - 10:00am DISPONIBLE(8)	9:45am - 10:00am DISPONIBLE(8)
10:00am	10:00am - 10:15am DISPONIBLE(8)	10:00am - 10:15am DISPONIBLE(8)	10:00am - 10:15am DISPONIBLE(7)	10:00am - 10:15am DISPONIBLE(8)	10:00am - 10:15am DISPONIBLE(8)
	10:15am - 10:30am DISPONIBLE(7)	10:15am - 10:30am DISPONIBLE(8)	10:15am - 10:30am DISPONIBLE(8)	10:15am - 10:30am DISPONIBLE(8)	10:15am - 10:30am DISPONIBLE(8)
	10:30am - 10:45am DISPONIBLE(8)	10:30am - 10:45am DISPONIBLE(8)	10:30am - 10:45am DISPONIBLE(4)	10:30am - 10:45am DISPONIBLE(8)	10:30am - 10:45am DISPONIBLE(8)
	10:45am - 11:00am DISPONIBLE(8)	10:45am - 11:00am DISPONIBLE(7)	10:45am - 11:00am DISPONIBLE(8)	10:45am - 11:00am DISPONIBLE(8)	10:45am - 11:00am DISPONIBLE(8)
11:00am	11:00am - 11:15am DISPONIBLE(8)	11:00am - 11:15am DISPONIBLE(8)	11:00am - 11:15am DISPONIBLE(8)	11:00am - 11:15am DISPONIBLE(8)	11:00am - 11:15am DISPONIBLE(8)
	11:15am - 11:30am DISPONIBLE(8)	11:15am - 11:30am DISPONIBLE(8)	11:15am - 11:30am DISPONIBLE(8)	11:15am - 11:30am DISPONIBLE(8)	11:15am - 11:30am DISPONIBLE(8)
	11:30am - 11:45am DISPONIBLE(8)	11:30am - 11:45am DISPONIBLE(8)	11:30am - 11:45am DISPONIBLE(7)	11:30am - 11:45am DISPONIBLE(8)	11:30am - 11:45am DISPONIBLE(8)
	11:45am - 12:00pm DISPONIBLE(8)	11:45am - 12:00pm DISPONIBLE(8)	11:45am - 12:00pm DISPONIBLE(8)	11:45am - 12:00pm DISPONIBLE(8)	11:45am - 12:00pm DISPONIBLE(8)
12:00pm	12:00pm - 12:15pm DISPONIBLE(8)	12:00pm - 12:15pm DISPONIBLE(8)	12:00pm - 12:15pm DISPONIBLE(8)	12:00pm - 12:15pm DISPONIBLE(8)	12:00pm - 12:15pm DISPONIBLE(8)
	12:15pm - 12:30pm DISPONIBLE(8)	12:15pm - 12:30pm DISPONIBLE(8)	12:15pm - 12:30pm DISPONIBLE(8)	12:15pm - 12:30pm DISPONIBLE(8)	12:15pm - 12:30pm DISPONIBLE(8)
	12:30pm - 12:45pm DISPONIBLE(8)	12:30pm - 12:45pm DISPONIBLE(8)	12:30pm - 12:45pm DISPONIBLE(8)	12:30pm - 12:45pm DISPONIBLE(8)	12:30pm - 12:45pm DISPONIBLE(8)
	12:45pm - 1:00pm DISPONIBLE(8)	12:45pm - 1:00pm DISPONIBLE(8)	12:45pm - 1:00pm DISPONIBLE(8)	12:45pm - 1:00pm DISPONIBLE(8)	12:45pm - 1:00pm DISPONIBLE(8)
	1:00pm - 1:15pm	1:00pm - 1:15pm	1:00pm - 1:15pm	1:00pm - 1:15pm	1:00pm - 1:15pm

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 7 de agosto de 2019.

Al respecto, se advirtió que el administrador del local puede deshabilitar horas para atención, por motivos tales como feriados, reunión del personal, aviso de cortes de suministros programados por reparaciones,

14 FIFO: Se refiere al orden de ingreso, del acrónimo inglés first in first out, es decir, el primero en requerir el servicio es el primero en ser atendido, y así secuencialmente.

[Handwritten signature]



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

entre otros. Sin embargo, si con posterioridad se determina revertir la situación y dejar disponibles las horas que fueron bloqueadas, quedan nuevamente en dicho estado para ser tomadas de forma directa, sin pasar por la lista de espera virtual generada por el sistema y que se encuentra en operación.

Tal situación permitiría que un extranjero que ingrese en el momento en el cual se habilita la agenda, encuentre disponibilidad inmediata para registrar su atención, saltándose de esa manera el proceso de asignación de la fila de espera virtual.

Lo anterior incumple los principios de control, eficiencia y eficacia a los cuales se encuéntran sujetos los órganos y servidores públicos, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la antes dicha ley N° 18.575, como igualmente al deber de velar permanentemente por el cumplimiento de planes y normas que elaboren o dicten a que se refiere el artículo 11 del mismo cuerpo legal.

Sobre el particular, el servicio indica que el área de Atención de Público se encuentra confeccionando un Manual de Atención, en el cual se incorporarán instrucciones sobre el correcto uso del sistema para subsanar dicha observación.

Si perjuicio de lo informado por el servicio, es necesario precisar que lo observado trata sobre aspectos inherentes a los controles incorporados en el SRH, los que deberían evitar alteraciones al orden inicialmente conformado de la lista de espera virtual, siendo insuficiente solo el desarrollo de un manual, por lo que procede mantener lo objetado preliminarmente.

1.5. Inexistencia de un convenio formalizado que regule la entrega del SRH a la PDI.

Uno de los peticionarios denuncia que el Sistema de Reserva de Horas se entregó en calidad de préstamo a la Policía de Investigaciones de Chile.

Sobre el particular, y como se indicó, la Subsecretaría del Interior facilitó el referido SRH a la PDI para los trámites que realizan los migrantes en dicha institución, estableciendo la administración del aplicativo de manera autónoma y con una base de datos separada.

En la especie, corresponde señalar que, mediante correo electrónico de 28 de octubre de 2019, el Jefe de Auditoría Interna de la repartición auditada corroboró que dicho traspaso no se encuentra regularizado mediante un convenio formalizado que incorpore el control de versión, nuevas funcionalidades, soporte técnico, mesa de ayuda a terceros públicos y privados, respaldo de la información, interoperabilidad entre los servicios públicos, entre otros.



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

La omisión descrita denota la ausencia de observancia de los principios de control y de coordinación entre los organismos públicos, en cuanto a disponer de un convenio de colaboración para el suministro del SRH entre la Subsecretaría del Interior y la PDI. Al efecto, y de acuerdo al criterio contenido en el dictamen N° 1.327, de 2017, de esta Entidad Contralora, se debe tener presente lo consagrado en los artículos 3°, inciso segundo, y 5°, inciso segundo, de la mencionada ley N° 18.575, que contienen el principio de coordinación, conforme al cual los órganos de la Administración del Estado, en el cumplimiento de sus cometidos, deben actuar coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones, constituyendo un deber jurídico y no una mera recomendación que el legislador impone a los entes públicos.

Tampoco se condicen con lo establecido en el artículo 11 del mismo cuerpo legal, en cuanto a que las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.

Además, vulnera lo consignado en el artículo 3°, inciso segundo, de la referida ley N° 19.880, que define al acto administrativo como la decisión formal que emitan los órganos de la Administración del Estado en los cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública, el que, de acuerdo con el principio de escrituración, contemplado en el artículo 5° del mismo texto legal, se expresará por escrito.

La Subsecretaría del Interior señala en su respuesta que se encuentra en la etapa final de aprobación por parte de los representantes de ambas instituciones, del convenio de colaboración para la entrega del SRH, lo que debería ocurrir en el corto plazo. Agrega que, una vez que el acuerdo esté formalizado será remitido a esta Contraloría General, por lo que debe mantenerse el hecho objetado mientras la medida enunciada no se concrete.

1.6. Sobre la eventual venta o cesión de horas.

Como se indicó, otro de los aspectos denunciados por los peticionarios es la eventual venta de horas de atención.

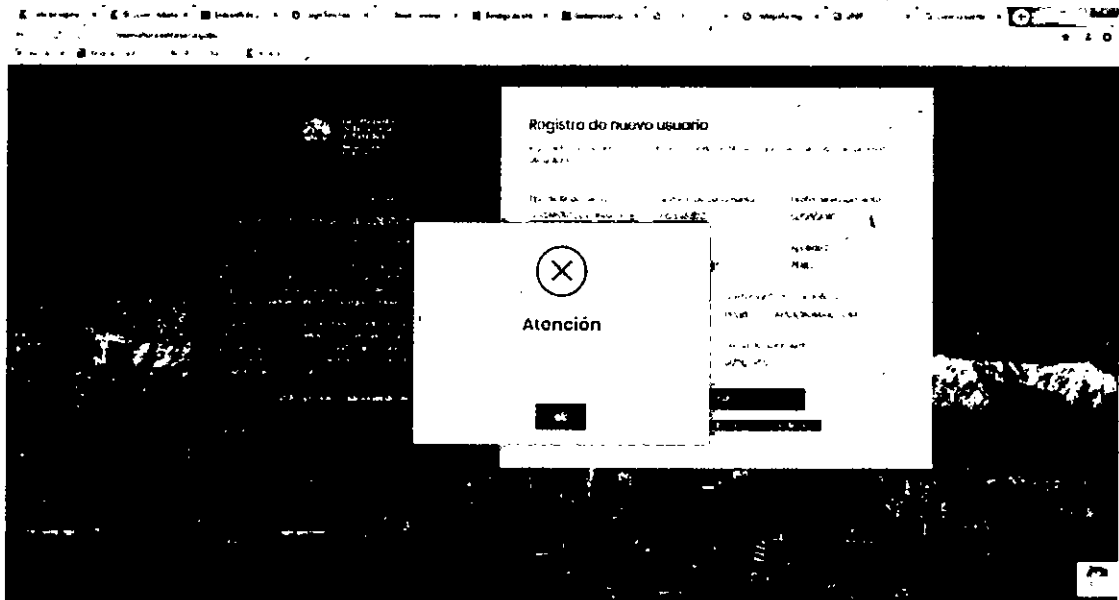
Al respecto, se advirtió que, hasta febrero de 2019, la entidad no había implementado una validación de correo electrónico en el sistema, es decir, un mismo usuario podía solicitar múltiples horas, y posteriormente cederlas o venderlas.

No obstante, dado que la subsecretaría también recibió información sobre la situación denunciada, implementó a contar de la versión 2.1 del sistema, puesto en producción el 26 de febrero de 2019, la restricción de un correo electrónico -usuario-, por trámite, de modo de impedir que personas tomen más de una hora y que posteriormente las reasignen, conforme se muestra en la siguiente imagen.



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

Imagen N° 9: Mensaje de advertencia que indica la existencia de un correo en la base de datos.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 26 de septiembre de 2019.

Lo expuesto fue corroborado por esta Entidad de Control en las pruebas efectuadas en terreno el 18 de octubre de 2019, advirtiendo adicionalmente que dicha restricción tampoco permite que una hora sea cedida dado que se encuentra asociada a un correo electrónico específico, lo cual es validado por el guardia del recinto al momento de llegar un usuario con el Comprobante de Hora de Reserva, motivo por el cual, actualmente no se advierte lo denunciado.



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

Imagen N° 10: Comprobante de hora asignada en el sistema en estudio.

COMPROBANTE DE HORA RESERVADA

Estimado(a):

De acuerdo a su solicitud con fecha 16/08/2019 se ha reservado su hora para realizar el trámite:

- **(PDI) Certificado de viajes y Registro de visa para postular a la Permanencia Definitiva**

Información Confirmada:



Serie :
Nombre del Interesado/a :
N° de Pasaporte o DNI :
Fecha de Reserva : 23/08/2019
Hora : 12:15
Centro de Atención : (PDI) Viaje y registro para postular a Permanencia Definitiva
Dirección Centro de Atención : Eleuterio Ramírez 852
Comuna : SANTIAGO
Región : REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
Fecha de Inscripción : 25/07/2019

Fuente: Correo electrónico enviado como confirmación.

Adicionalmente, se advirtió que la institución auditada se encuentra efectuando modificaciones al sistema de manera periódica, de acuerdo a lo que se presenta en las siguientes tablas.

Tabla N° 6: Descripción de los cambios efectuados en el SRH asociados a su versión y fecha de puesta en producción.

VERSIÓN	FECHA DE PASO A PRODUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
20190808	08-08-2019	Se programa nueva homologación Reserva de Hora PDI/DEM.
20190806	06-08-2019	Paso producción que recarga el CAPTCHA ¹⁵ cada 1 minuto, y ajusta el mensaje al usuario final, cuando trata de registrar una cuenta con un correo existente.
20190725	25-07-2019	Nuevos reportes. Reagendación de personas que no recibieron correo de notificación de cita.
20190719	19-07-2019	Corrección de error de reporte de lista de espera
20190709	09-07-2019	Corrección en error de usuario de negocio al asignar región/gobernación.
20190625	25-06-2019	Visualizar en reporte y en comprobante fecha de inscripción en lista de espera. Esta tabla permite registrar cada vez que se crea y se levanta una excepción.
20190618	18-06-2019	Cambio de inscritos en lista de espera a nueva oficina aperturada por DEM.
20190614	14-06-2019	Inserción de nuevas comunas directo a DB.
20190612	12-06-2019	Cambio en forma de recuperación de contraseña (se incluye proceso de QA).

15 CAPTCHA: Sigla del acrónimo Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart, la que consiste en una prueba de respuestas utilizada en computación para asegurarse que el que interactúa sea un humano y no un programa que se dejó interactuando.



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

VERSIÓN	FECHA DE PASO A PRODUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
20190515	15-05-2019	Reintegración de citas eliminadas por error de usuario de negocio.
20190425	25-04-2019	Corrección asignación lista de espera en el pasado.
20190404	04-04-2019	Corrección de error usuario en creación oficina Elqui.
20190403	03-04-2019	Se permite abrir hora por 1 día, se elimina confirmación de cita por parte del usuario. Se agregan excepciones globales (feriados y fines de semana).
20190307	07-03-2019	Corrección envío de registra de eliminados de la lista de espera sin asignación de hora.
20190304	04-03-2019	Incorporación de email de confirmación y corrección en asignación lista espera
20190227	27-02-2019	Listado de personas bloqueadas en el sistema de reserva de citas.
20190226	26-02-2019	Información general al Negocio Paso Producción Cambio de Front Sistema Reserva de Citas.
20190220	20-02-2019	Diseño de servicio rest de envío de correos.
20190218	18-02-2019	Correcciones de múltiples errores detallados en documento RFC.
20190212	12-02-2019	Correcciones de múltiples errores detallados en documento RFC.
20190202	02-02-2019	Corrección de error de solicitud de múltiples citas en un mismo bloque.

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes proporcionados por la Encargada de Desarrollo, mediante correo electrónico de 14 de agosto de 2019.

Tabla N° 7: Descripción de los cambios efectuados en el SRH de la PDI, asociados a su versión y fecha de puesta en producción.

VERSIÓN	FECHA DE PASO A PRODUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
20190808	08-08-2019	Se programa nueva homologación Reserva de Hora PDI/DEM.
20190625	25-06-2019	Visualizar en reporte y en comprobante fecha de inscripción en lista de espera.
20180619	19-06-2019	Homologación de correcciones Reserva de Hora DEM
20190503	03-05-2019	Homologación correcciones en reserva de hora DEM
20190419	19-04-2019	Resultados monitoreo lista de espera Aprobación QA testing nuevo software
20190415	15-04-2019	Landing reserva de hora
20190408	08-04-2019	Programación paso producción nuevo software.
20190319	19-03-2019	Landing Reserva de Hora PDI
20190122	22-01-2019	Creación de VPN para acceder a aplicativo (solicitud mediante oficio)

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes proporcionados por la Encargada de Desarrollo, mediante correo electrónico de 14 de agosto de 2019.

Complementariamente, y a modo de ejemplo, mediante el correo electrónico de 25 de febrero de 2019, doña Kareen Johnson Riquelme, Jefa de Área de Software de la entonces División de Informática,



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

indicó al señor Vartan Ishanoglu Marzuca, asesor informático del Departamento de Extranjería y Migración, que producto de los cambios de versión efectuados a nivel institucional, se bloquearon 150.000 cuentas de las 780.000 registradas en tabla personas de la base de datos, debido a la existencia de datos de identidad falsos, cuentas asociadas a mail desechables¹⁶ y a usuarios con más de dos cuentas.

De lo anteriormente expuesto, y dado que la falencia indicada por los peticionarios fue regularizada, no se advierten situaciones que observar.

1.7. Sobre la disponibilidad y acceso al Sistema de Reserva de Horas.

En relación con la revisión de la operación de la plataforma del SRH, y considerando los hechos manifestados sobre eventuales fallas de disponibilidad y acceso a trámites, entre otros, acontecidos según los denunciantes entre enero 2015 y marzo 2019, se debe precisar que, con fecha 4 de octubre de 2019, esta Contraloría General -en conjunto con el señor Cristian Berrios Fuentes, Jefe de Explotación de Redes y Sistemas de la repartición- efectuó consultas mediante los aplicativos PRTG Network Monitor¹⁷ y Uptime Report¹⁸, con la finalidad de verificar el tiempo de inactividad, tiempo disponible, la pérdida de paquetes¹⁹ y tiempo de ping²⁰, no advirtiéndose problemas en el acceso al sistema, conforme se respalda en el Anexo N° 9.

Además, se realizaron pruebas en terreno respecto del Sistema de Reserva de Horas entre los días 6 de junio y el 30 de septiembre de 2019, las cuales incluyeron la creación de usuarios en ambiente productivo -con tres usuarios distintos-, la solicitud de hora para trámite y la consulta de su estado. Las pruebas se ejecutaron considerando conexiones tanto de la red interna del DEM como de redes privadas y públicas, en diferentes horarios, las que permitieron corroborar el funcionamiento del SRH, sin situaciones que objetar, según se presenta en las imágenes del Anexo N° 10.

16 Corresponde a correos electrónicos que se crean rápidamente en servidores que no exigen verificaciones y generalmente tienen corta duración, es decir la casilla se elimina automáticamente después de un tiempo, como por ejemplo el dominio de yopmail.com.

17 UPTIME, PRTG Network Monitor, del proveedor de software PAESSLER que provee herramientas que permiten supervisar tráfico de redes y aplicaciones, entre las que se encuentra PING TOOL que es uno de los que se utilizó el para monitorear el uptime del Sistema de Reserva de Horas, (URL: <https://www.es.paessler.com/prtg>).

18 Uptime Report, es el software de PINGDOM solarwinds, que permite realizar un monitoreo de la posibilidad de acceso a la plataforma web, en el caso en cuestión, en el Sistema de Reserva de Hora, estas pruebas se efectuaron simulando accesos desde distintos lugares del mundo.

19 Pérdida de paquete: Los usuarios que utilizan internet operan mediante el envío y la recepción de unidades de datos denominadas paquetes, pudiendo producirse la pérdida de uno o varios de estos durante la transferencia, lo que podría determinar no acceder a un servicio electrónico.

20 Ping es un comando o una herramienta de diagnóstico que permite hacer una verificación del estado de una determinada conexión de un servidor local con al menos un equipo remoto contemplado en una red. Sirve para determinar si una dirección IP específica o host es accesible desde la red.



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

Respecto de la asignación de horas, el resultado de las pruebas realizadas se encuentra contenido en el numeral 1, Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes; punto 1.2, Falta de control de integridad de los trámites existentes, del presente capítulo.

1.8. Sobre posible incumplimiento de funciones.

Como se señaló, se denuncian eventuales irregularidades en el cumplimiento de las funciones del Departamento de Extranjería y Migración, pues se indica que, desde su asunción al cargo, su actual jefe habría aumentado la dilación de los trámites relativos a la permanencia de extranjeros en Chile llegando a exceder en términos promedio de un año el otorgamiento de una visa o la resolución de un recurso de reconsideración.

También se expone que se ha impuesto un sistema de citas vía computacional que restringe el derecho ciudadano de poder concurrir a las dependencias de atención al público del departamento, prohibiendo el ingreso si no se tiene una cita, e impidiendo que los usuarios puedan consultar materias relativas a las atribuciones del mismo.

Al respecto, cabe manifestar que el decreto ley N° 1.094, de 1975, del entonces Ministerio del Interior, establece normas sobre extranjeros en Chile, disponiendo en el artículo 92 que "Corresponderá al Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior, el que en adelante se denominará Departamento de Extranjería y Migración, aplicar y supervigilar directamente el cumplimiento de las normas del presente decreto ley y su reglamento, y especialmente, conforme al numeral 9 "Impartir instrucciones para la mejor aplicación de este decreto ley".

En virtud de la habilitación anterior, el Jefe del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública impartió dos circulares en las cuales determina la modalidad de atención para la realización de los trámites establecidos en ese decreto ley.

Mediante la circular N° 15, del 3 de agosto de 2018, se establecieron normas de Atención de Público en las sucursales del Departamento de Extranjería y Migración.

Luego, por la circular N° 15-A, del 19 de noviembre de igual año, se complementó lo dispuesto en el documento previo, y se definieron nuevas normas de atención de público en tales sucursales, haciendo presente dicha autoridad que su dictación se fundamenta en lo dispuesto en el oficio N° 2.212, de 9 de marzo de 2017, de Esta Entidad de Control.

Precisado lo anterior, es dable señalar que en el referido decreto ley y su reglamento, contenido en el decreto N° 597, de 1984, del entonces Ministerio del Interior, si bien no existen normas que regulen la mencionada modalidad de atención presencial por parte de los funcionarios que se



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

desempeñan en el DEM, es decir, mediante reserva de horas en un portal, en el dictamen N° 9.276, del 2013, de este origen, se establece, en lo que interesa, que la aludida ley N° 18.575 en su artículo 3° -que consagra el denominado principio de continuidad del servicio público-, dispone, en lo pertinente, que la Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, y que, conforme a su artículo 5°, inciso primero, las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

En síntesis, se estima que el Jefe del Departamento de Extranjería y Migración ha actuado dentro de la esfera de sus atribuciones al disponer mediante las citadas circulares que previo a la atención presencial o por representación de los migrantes, se reserve hora a través del portal, no determinándose observaciones al respecto.

Por tanto, cabe reiterar que sin perjuicio de lo indicado y de acuerdo con la referida normativa, esa entidad debe asegurar por todos los medios aceptados una atención eficiente, que permita a la población migrante efectuar los trámites correspondientes en tiempo y forma.

2. Falta de monitoreo en el control de interrupciones del servicio de Red MPLS.

En relación con el referido servicio de Red MPLS para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que se trata en el capítulo III, Examen de Cuentas; numeral 1, Sobre el contrato del Servicio de Red MPLS, suscrito con la empresa ENTEL S.A., es dable señalar que el propósito de su contratación, en síntesis, fue suministrar una red que permitiera la comunicación de las intendencias regionales, gobernaciones provinciales y siete oficinas del Departamento de Extranjería y Migración, con los sistemas informáticos ubicados en dependencias del Palacio de La Moneda.

Ahora bien, del análisis de los antecedentes suministrados por el Encargado de Redes de la repartición, mediante correo electrónico de 29 de julio de 2019, sobre los uptime²¹ del referido contrato de enlaces suscrito con ENTEL S.A. para conectar a las intendencias, gobernaciones y oficinas del DEM con la subsecretaría, se verificaron caídas de servicio que excedieron el porcentaje límite reseñado en el respectivo acuerdo de voluntades, respecto de las gobernaciones, el cual se estableció en 99,58-%.

Lo indicado advierte el riesgo de eventuales fallas del enlace de comunicaciones, las que pueden impactar en la disponibilidad de los servicios institucionales, situación que incumple con lo establecido en el artículo 35 del referido decreto N° 83, de 2004, el cual establece que el encargado de seguridad deberá formular un plan de contingencia para asegurar la continuidad

21 Uptime: Corresponde al período en el que una máquina o servidor se mantiene prestando un servicio.



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

de las operaciones críticas para la institución, así como la letra b) del artículo 12 de ese decreto, sobre la obligación de coordinar la respuesta de incidentes.

También transgrede los principios de control, eficiencia y eficacia establecidos en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575.

Al respecto, la Subsecretaría del Interior manifiesta en su respuesta su desacuerdo con lo observado, pues afirman que los niveles de servicio del contrato son cumplidos y exigidos por la DRSI. Ello, considerando que los servicios operan bajo la modalidad de 5x8, es decir, en horario de oficina, por lo que, la mayoría de las veces no hay soporte los fines de semana o en horario inhábil, dado que no existe personal de esa subsecretaría que reciba a la empresa proveedora del servicio para subsanar alguna falla.

Agrega que, la Red de Conectividad del Estado cuenta en sus dependencias en la División de Redes y Seguridad Informática del Ministerio del Interior, con un NOC -Network Operations Centre- mediante el cual se mantiene el monitoreo de la red institucional en formato de 24x7 y tiene por función otorgar soporte de nivel 1, y escalar con el proveedor asignado, cuando no pueda ser resuelto en dicho nivel.

No obstante lo argumentado, corresponde mantener la observación planteada, por cuanto la repartición no suministró la documentación que permita acreditar que se ejecutaron las acciones tendientes a monitorear la efectiva provisión del servicio de Red MPLS de datos institucionales, por parte de la empresa, con la finalidad de establecer las acciones a ejecutar ante eventuales contingencias.

III. EXAMEN DE CUENTAS

1. Sobre el contrato del Servicio de Red MPLS, suscrito con la empresa ENTEL S.A.

Como cuestión previa, es del caso mencionar que, mediante la resolución N° 391, de 25 de mayo de 2016, tomada razón por este Organismo de Control el 11 de julio de esa misma anualidad, la Subsecretaría del Interior aprobó las bases administrativas, técnicas y sus anexos para la publicación en el Portal de Mercado Público, de la contratación del servicio de Red MPLS para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, con la denominación ID N° 623-8-LR16.

Luego, a través de la resolución exenta N° 6.468, de 19 de octubre de 2016, la entidad fiscalizada adjudicó la propuesta pública al oferente ENTEL S.A., por un monto máximo de \$ 2.510.212.599, impuesto incluido, con un período de vigencia de 48 meses. Mediante el decreto N° 34, de 10 de enero de 2017, tomado razón con alcance por esta Entidad Fiscalizadora el 17



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

de abril de igual año, se aprobó el contrato suscrito el 1 de diciembre de 2016, para el Servicio de Red MPLS, entre el referido ministerio y la precitada empresa.

El propósito de la contratación, en síntesis, fue suministrar un servicio de red que permitiría la comunicación de las intendencias regionales, gobernaciones provinciales y siete oficinas del Departamento de Extranjería y Migración, con los sistemas informáticos ubicados en dependencias del Palacio de La Moneda.

La cláusula segunda del pacto estableció que se considerarán como parte integrante de este las bases técnicas y administrativas, las aclaraciones y respuestas surgidas del proceso de consultas, la oferta técnica y económica y/o los términos definitivos acordados con el postulante seleccionado, y además, los antecedentes anexos aprobados por la referida resolución N° 391, de 2016.

Luego, la cláusula quinta previene que por los servicios convenidos la subsecretaría pagará al contratista el monto total mensual, cuyo valor desglosado incluido enlaces y equipos de redes se presenta en el Anexo N° 11, asimismo, la especificación de las principales cláusulas del acuerdo de voluntades se encuentra contenido en el Anexo N° 12.

Tabla N° 8: Valor total mensual neto del servicio convenido.

ÍTEM	VALOR TOTAL MENSUAL NETO \$
Servicio MPLS que incluye enlaces y equipos de redes.	31.847.056
Servicio de ASA ²²	12.099.242
TOTAL	43.946.299

Fuente: Contrato suscrito entre ENTEL S.A. y la Subsecretaría del Interior, aprobado por la resolución N° 34, de 10 de enero de 2017, proporcionado por el Director del Programa Red de Conectividad del Estado, mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2019.

La cláusula séptima del acuerdo estableció que para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, la adjudicataria hizo entrega de la boleta de garantía N° 0516525, del Banco de Crédito e Inversiones, tomada a la orden de la Subsecretaría del Interior, equivalente al 20 % del monto del convenio, esto es, \$ 502.042.520, con vigencia hasta el 30 de junio de 2021, lo que fue corroborado por esta Entidad Fiscalizadora.

De los desembolsos por servicios asociados al referido contrato, se comprobó la veracidad y fidelidad de las cuentas, la autenticidad y pertinencia de la documentación respectiva, la exactitud de las operaciones aritméticas y de contabilidad y que el gasto se encontrara autorizado por el funcionario competente, en relación con los egresos correspondientes a 17 meses por prestaciones de la empresa ENTEL S.A., efectuados en el período

22 AAA: Autenticación, Autorización y Accounting (contabilización).



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

revisado, por un total de \$ 889.033.632, según el detalle que se expone en el Anexo N° 13 del presente informe.

Sin perjuicio de lo anterior, del examen se determinaron los siguientes aspectos:

1.1. Multas no cobradas por interrupción de servicios de enlace MPLS.

Como se indicó, la finalidad de la contratación del enlace de Red MPLS fue obtener un servicio de red que permitiera la comunicación de las intendencias regionales, gobernaciones provinciales y siete oficinas del Departamento de Extranjería y Migración, con los sistemas informáticos ubicados en dependencias del Palacio de La Moneda.

La cláusula novena del acuerdo de voluntades suscrito, sobre Multas, establece que:

"c) El Contratista deberá cumplir con los tiempos de solución de fallas solicitados para los equipos y/o enlaces. En caso de no cumplir con estos se aplicarán las siguientes multas dependiendo del caso:

- Multa por interrupción del servicio hacia alguna intendencia: El servicio deberá ser restablecido dentro de un plazo máximo de dos (2) horas. En caso de incumplimiento se aplicará una multa del 5% del precio total mensual del contrato, por cada hora sin servicio.
- Multa por interrupción del servicio hacia alguna gobernación u oficina DEM: El servicio deberá ser restablecido dentro de un plazo máximo de cuatro (4) horas. En caso de incumplimiento se aplicará una multa del 2,5% del precio total mensual del contrato, por cada hora sin servicio."

Del análisis de los antecedentes suministrados por Encargado de Redes de la repartición, mediante correo electrónico de 29 de julio de 2019, respecto a los uptime del contrato de enlaces de ENTEL S.A. por parte de la subsecretaría para conectar a las intendencias, gobernaciones y oficinas del DEM, se constató que de las caídas informadas por la empresa proveedora, las relativas a las gobernaciones excedieron el porcentaje límite de entrega de servicio establecido en el contrato, ascendente a 99,58 %, donde se permitía un margen de 4 horas -240 minutos- mensuales, y sobre este, correspondía calcular la multa prevista en el artículo tercero, punto 2.9, sobre Niveles de Servicio Mínimo Requeridos (SLA), del decreto N° 34, de 10 de enero de 2017, que aprueba la contratación del servicio en análisis.

Al respecto, vía el oficio N° 32, de 2 de enero de 2019, la Subsecretaría del Interior (S) le informó a la empresa ENTEL S.A. de la aplicación de una multa, la que se formalizó a través de la resolución exenta N° 1.649, de 26 de marzo de igual año, de ese origen, donde se dispuso su ejecución, debido a que el 5 de diciembre de 2018 se presentó una falla en el sistema que afectó al servicio de red LAN de la Intendencia de Los Lagos, donde el tiempo de restablecimiento del mismo se prolongó por un período de, aproximadamente, 18



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

horas, según dio cuenta el Director del Programa Red de Conectividad del Estado mediante el memorándum N° 728, de 2018.

Agrega el precitado oficio que, de acuerdo a las circunstancias descritas, tales hechos constituyen un incumplimiento a lo establecido en el punto 13.1 de las bases de licitación y en la cláusula novena del acuerdo de voluntades, procediendo la aplicación de una multa del 5% del precio mensual del contrato, por cada hora sin servicio, equivalente a un monto de \$ 41.470.804, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla N° 9: Multas por atrasos en restablecimiento del servicio.

VALOR TOTAL MENSUAL DEL CONTRATO \$	HORAS SIN SERVICIO	MULTA	MONTO TOTAL MULTA \$
52.296.096	15,86 horas	79,3 %	41.470.804

Fuente: Resolución exenta N° 1.649, de 26 de marzo de 2019, de la Subsecretaría del Interior.

Así, a la fecha de cierre de la fiscalización, esto es, el 22 de octubre de 2019, la empresa ENTEL S.A. había efectuado los descargos, mediante la reposición de un recurso jerárquico subsidiario enviado al Subsecretario del Interior, el que mediante la resolución exenta N° 848, de 16 de marzo de 2020, del Ministro del Interior y Seguridad Pública, fue rechazado.

Posteriormente, mediante el memorándum N° 177, del 27 de abril de 2020, la División de Redes y Seguridad Informática envió la factura N° 16749841, a la División de Administración y Finanzas, con la finalidad que se realizara el descuento correspondiente por la citada multa.

No obstante la falla mencionada, para el periodo comprendido en el presente examen, esto es, entre el 1 de enero de 2018 y 31 de mayo de 2019, se advirtió que 12 gobernaciones provinciales no alcanzaron el porcentaje mínimo de entrega de servicios, ascendente a 99,58%, sobrepasando el margen de 240 minutos mensuales, por lo que correspondía el cobro de multa, las cuales se detallan en las tablas N° 10 y 11.

Tabla N° 10: Tiempo de indisponibilidad de servicio en las gobernaciones, que daban origen a multas, año 2018.

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS ADICIONALES (CON MULTA) A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2.5%*(valor mensual contrato)
Enero	MINTER_G_Chacabuco_795307-1	306	99,31%	240	66	1	1.307.402
Febrero	MINTER_G_Cap_Prat_10000019439	703	98,26%	240	463	7	9.151.817
Marzo	MINTER_DEM_Aeropuerto-10000314933	417	98,97%	240	177	2	2.614.805
Julio	MINTER_G_Antartica_Base_March_795500-1	3205	92,58%	240	2965	49	64.062.718



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

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS, A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS ADICIONALES (CON MULTA) A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2,5%*(valor mensual contrato)
Noviembre	MINTER_G Chacabuco_795307-1	434	99,03%	240	194	3	3.922.207
Noviembre	MINTER_G Palena_10000154468	358	99,20%	240	118	1	1.307.402
Noviembre	MINTER_G Parinacota_10000019316	311	99,30%	240	71	1	1.307.402
Noviembre	MINTER-G Quirihue-10000415528	375	99,16%	240	135	2	2.614.805
Diciembre	MINTER_G Cardenal Caro_795341-1	970	97,83%	240	730	12	15.688.829
Diciembre	MINTER_G Chacabuco_795307-1	1008	97,74%	240	768	12	15.688.829
Diciembre	MINTER-G Quirihue-10000415528	1329	97,02%	240	1089	18	23.533.243
						108	141.199.459

Fuente: Elaboración propia sobre en base a los antecedentes suministrados por el Encargado de Compras y Gestión, mediante correo electrónico de 30 de julio de 2019.

Tabla N° 11: Tiempo de indisponibilidad de servicio en las gobernaciones, que daban origen a multas enero a mayo 2019.

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS CON MULTA A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2,5%*(valor mensual contrato)
Enero	MINTER_G Cardenal Caro_795341-1	678	98,48%	240	438	7	9.151.817
Enero	MINTER_G Melipilla_795309-1	4879	89,07%	240	4639	77	100.669.985
Febrero	MINTER_G Cap Prat_1000019439	703	98,26%	240	463	7	9.151.817
Marzo	MINTER DEM Aeropuerto-10000314933	348	99,22%	240	108	1	1.307.402
Marzo	MINTER_G Cordillera_795310-1	691	98,45%	240	451	7	9.151.817
Mayo	MINTER_G Antartica_Chilena_10000019440	314	99,30%	240	74	1	1.307.402
Mayo	MINTER_G Chacabuco_795307-1	624	98,60%	240	384	6	7.844.414
						106	138.584.654

Fuente: Elaboración propia sobre en base a los antecedentes suministrados por el Encargado de Redes, mediante correo electrónico de 9 de octubre de 2019.

Ahora bien, conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios, suscrito entre la Subsecretaría del Interior y ENTEL S.A., numeral 2.9 sobre "Niveles de Servicio Mínimos Requeridos -SLA-", los eventos de caso fortuito o fuerza mayor deben estar debidamente acreditados, lo que no acontece respecto de los casos señalados en las tablas precedentes.

Por su parte, según lo previsto en la cláusula 11, sobre Modalidad de Pago, de la citada resolución N° 391, de 2016, que aprobó las bases administrativas, técnicas y anexos de la licitación en análisis, el precio será pagado de manera mensual por los meses que dure el contrato y "su pago se realizará dentro de los 30 días corridos siguientes a su recepción por parte del Ministerio, previa certificación de conformidad del servicio contratado por lá



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

Jefatura de la División de Informática de la Subsecretaría de Interior", constatándose que dicho funcionario autorizó los pagos correspondientes no precaviendo el cobro de multa y sin contar con los antecedentes fundantes que le permitieran acreditar que los incidentes registrados fueran producto de una situación fortuita o de fuerza mayor.

Del mismo modo, el número iv) del literal b, del punto 13.1, sobre Multas y Sanciones, del pliego de condiciones, señala que el cálculo de la multa debió ser determinado conforme a los elementos respaldados en la plataforma de monitoreo, para lo cual el ministerio, a través de su NOC²³, debe mantener un registro mensual de las caídas de los distintos servicios que se solicitan en virtud del contrato en análisis, consignando fecha, hora y duración de la falla respectiva, y en base a la información que esta recopile se realizará el cálculo de los SLA mensuales. No obstante, dicho registro no contaba con documentación de respaldo que permitiese acreditar las causas que originaron tales incidentes y, por ende, obviar el proceso de cobro de multas que rige la aludida cláusula.

Ahora bien, dado que las indisponibilidades citadas en las tablas precedentes no se concretaron con el cobro de las multas correspondientes, se observa la suma de \$ 141.199.459 del año 2018 y de \$ 138.584.654, por el período comprendido entre enero y mayo de 2019, lo que suma \$ 279.784.113, de conformidad a lo previsto en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, por considerarse un ingreso no percibido por concepto de omisión de cobro de multas.

El DEM señala en su respuesta que los niveles de servicio mínimo requeridos, consignados en el punto 2.9 del contrato suscrito con la empresa ENTEL S.A., a objeto de que las multas sean aplicadas, deben necesariamente considerarse dentro de un contexto de operación normal, por lo que tienen que excluirse los cortes de servicio programados o informados y los casos fortuitos o de fuerza mayor, dado que no toda interrupción o intermitencia en los servicios es causal de multa para la empresa, o es condición para que le sea imputable a título de culpa o negligencia en su actuar.

Plantea que, las gobernaciones, intendencias y el DEM tienen horario de oficina y días de funcionamiento establecidos, por ende, el personal no se encuentra disponible para atender a los técnicos de la empresa externa contratada para dar servicio MPLS en modalidad 24x7, como está contratado actualmente.

Agrega que, por dicho motivo, si una interrupción o intermitencia se produce durante los fines de semana, feriado u horarios inhábiles a la jornada laboral de un funcionario público, no es factible dar las facilidades inmediatas a los técnicos de la empresa para gestionar y/o verificar la solución, debiendo esperarse hasta que se concrete la habilidad de

23 NOC: Network Operation Center -Centro de Control de Redes- que es la plataforma de monitoreo del ministerio.



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

funcionamiento de las oficinas. Así, en estos casos las multas no son aplicables a la empresa, pues la suspensión tiene lugar por causas no imputables a aquella.

En cuanto a los 18 casos observados en el preinforme de observaciones, indica que, en dieciséis de ellos, la falta del servicio no es imputable al contratista; otro está asociado a una falla ocurrida en el mes de enero del 2019 en la Gobernación Provincial de Cardenal Caro, originada por un corte de la fibra óptica; y que se está investigando si es de responsabilidad de la empresa o se produjo por razones de fuerza mayor, de manera de determinar si aplica o no la sanción, procediéndose a su cobro en forma inmediata si así fuese pertinente. El último caso, asociado a la Gobernación Provincial de Chacabuco, ocurrió en el mes de mayo de igual año, estando la respectiva multa en proceso de gestión de cobro.

De acuerdo a lo expuesto, y considerando que la información contenida en el registro del estado del enlace de comunicaciones no contaba, para todos los casos, con la documentación de respaldo que permitiese acreditar las causas que originaron los precitados incidentes -cortes programados o casos fortuitos-, se requirió a la repartición en análisis información adicional que explicara tales indisponibilidades. Ello, mediante las comunicaciones electrónicas de los días 27 de febrero y 21 de abril de 2020.

Al efecto, mediante correo electrónico de 28 de abril de 2020, el Asesor del Gabinete del Subsecretario remitió antecedentes complementarios sobre la materia, que permitieron constatar que para el registro consignado en la Tabla N° 10, correspondiente al mes de diciembre de 2018, en la Gobernación de Chacabuco, por 1.008 minutos de indisponibilidad, existen respaldos que acreditan que el incidente fue atribuible a la subsecretaría, por lo que procede descontar el monto de \$ 15.688.829.

Asimismo, para el caso de la Tabla N° 11, el registro asociado a la Gobernación de Capitán Prat, del mes de febrero, se corroboró que el monto de \$ 9.151.817 correspondía al año 2018 solamente y no a ambos, 2018-2019, como inicialmente lo había señalado la repartición en análisis, por lo que se debe rebajar dicha cantidad.

Así, los tiempos de indisponibilidad no explicados por la repartición se detallan en las Tablas N°s 12 y 13 siguientes:

Tabla N° 12: Tiempo de indisponibilidad de servicio en las gobernaciones, que daban origen a multas, año 2018.

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS ADICIONALES (CON MULTA) A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2,5%*(valor mensual contrato)
Enero	MINTER_G_ Chacabuco_795307-1	306	99,31%	240	66	1	1.307.402
Febrero	MINTER_G_ Cap_Prat_10000019439	703	98,26%	240	463	7	9.151.817



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

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS ADICIONALES (CON MULTA) A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2,5%*(valor mensual contrato)
Marzo	MINTER_DEM_Aeropuerto-10000314933	417	98,97%	240	177	2	2.614.805
Julio	MINTER_G_Antartica_Base_March_795500-1	3205	92,58%	240	2965	49	64.062.718
Noviembre	MINTER_G_Chacabuco_795307-1	434	99,03%	240	194	3	3.922.207
Noviembre	MINTER_G_Palena_10000154468	358	99,20%	240	118	1	1.307.402
Noviembre	MINTER_G_Parinacota_10000019316	311	99,30%	240	71	1	1.307.402
Noviembre	MINTER-G-Quirihue-10000415528	375	99,16%	240	135	2	2.614.805
Diciembre	MINTER_G_Cardenal Caro_795341-1	970	97,83%	240	730	12	15.688.829
Diciembre	MINTER-G-Quirihue-10000415528	1329	97,02%	240	1089	18	23.533.243
						96	125.510.630

Fuente: Elaboración propia sobre en base a los antecedentes suministrados por el Encargado de Compras y Gestión, mediante correo electrónico de 30 de julio de 2019.

Tabla N° 13: Tiempo de indisponibilidad de servicio en las gobernaciones, que daban origen a multas enero a mayo 2019.

MES	OFICINA	INDISPONIBILIDAD EN MINUTOS A	%	MINUTOS SIN MULTA B	MINUTOS ADICIONALES (CON MULTA) A-B	HORA MULTA C	MONTO \$ C*2,5%*(valor mensual contrato)
Enero	MINTER_G_Cardenal_Caro_795341-1	678	98,48%	240	438	7	9.151.817
Enero	MINTER_G_Melipilla_795309-1	4879	89,07%	240	4639	77	100.669.985
Marzo	MINTER_DEM_Aeropuerto-10000314933	348	99,22%	240	108	1	1.307.402
Marzo	MINTER_G_Cordillera_795310-1	691	98,45%	240	451	7	9.151.817
Mayo	MINTER_G_Antartica_Chilena_10000019440	314	99,30%	240	74	1	1.307.402
Mayo	MINTER_G_Chacabuco_795307-1	624	98,60%	240	384	6	7.844.414
						99	129.432.837

Fuente: Elaboración propia sobre en base a los antecedentes suministrados por el Encargado de Redes, mediante correo electrónico de 9 de octubre de 2019.

En consecuencia, las caídas o indisponibilidades no explicadas, citadas en las tablas N°s 12 y 13, suman 12.102 minutos, respecto de las cuales no se aportaron antecedentes de respaldo que permitiesen acreditar que ellas fueron por causas no atribuibles al proveedor, como son los cortes programados o casos fortuitos, que justifiquen que respecto de las mismas no se haya efectuado el cobro de las multas correspondientes, por lo que se observa la suma de \$ 125.510.630 del año 2018 y de \$ 129.432.837 por el período enero a mayo de 2019, lo que totaliza \$ 254.943.467, de conformidad a lo previsto en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, por considerarse un ingreso no percibido por concepto de omisión de cobro de multas.



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

1.2. Pagos efectuados por servicios de enlace y equipamiento que no se utilizan, caso de la Base Teniente Marsh²⁴.

En el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de mayo de 2019, se efectuaron pagos por el servicio de enlace y equipamiento para la oficina Base Teniente Marsh, que tiene una renta mensual por enlace de \$ 511.228 y de \$ 119.678 por equipos, cuyos 17 pagos analizados ascienden a \$ 10.725.402.

Ahora bien, del análisis de los servicios de enlace y equipamiento, y de lo establecido en la letra b) de la cláusula quinta del contrato, que indica el detalle de enlaces de datos a las oficinas del DEM a las intendencias y gobernaciones, se advirtió que figuran dos con denominación Antártica Chilena, una de las cuales corresponde a la Gobernación del mismo nombre, y otra con denominación Base Marsh – Antártica Chilena.

Sobre el particular, respecto de esta última base, se consultó al Comandante de la Base Aérea Antártica a cargo sobre la disponibilidad del enlace contratado con Entel S.A., quien, mediante correo electrónico de 19 de agosto de 2019, indicó que tiene un enlace provisto por su rama militar, pero que es entregado por la empresa Telefónica Empresas Chile S.A.

Por su parte, el Jefe de Aeródromo Teniente Rodolfo Marsh, a través del oficio (O) N° 09/9/5/045, de la misma fecha, señaló que posee enlace de datos dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

De lo expuesto, se deduce el desconocimiento y por ende la no utilización, del servicio contratado con la compañía Entel S.A.

Además, no se aportaron respaldos que permitan acreditar la utilización de los referidos servicios de enlaces y equipamiento contratados.

Ahora bien, dada la falta de respaldo en la utilización del enlace, procede observar la suma ascendente a \$ 10.725.402, de conformidad a lo previsto en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, por considerarse un gasto improcedente.

El Departamento expone en su respuesta, en síntesis, que el servicio de red MLPS para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cuyo contrato fue suscrito el 1 de diciembre de 2016, y aprobado por esta Contraloría General el 17 de abril de 2017, establece con detalle los enlaces, ancho de bandas, direcciones de oficinas regionales y equipamiento requerido para la comunicación de las Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales y siete oficinas del DEM, con los sistemas informáticos ubicados en las dependencias del

24 La Subsecretaría del Interior provee servicios de comunicaciones a las oficinas del DEM, intendencias y gobernaciones. Para este último caso, es decir, Gobernación Provincial de la Antártica Chilena, se disponibilizó el aludido enlace MPLS, considerando la Base Teniente Marsh.



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

Palacio de la Moneda. Entre los enlaces solicitados se encuentra la Gobernación de la Antártica Chilena/Base Marsh, el cual tenía por objeto entregar conexión a Internet a la Escuela F-50, Villa Las Estrellas de la Antártica, la cual cerró definitivamente por falta de alumnos, en el mes de noviembre de 2018.

Agrega que, la cláusula décimo tercera del contrato establece que las partes, de común acuerdo, podrán modificar los servicios, aumentándolos o disminuyéndolos, es decir, no puede existir una bajada unilateral de los servicios por parte del ministerio. Señala, además, que la situación que afectó al enlace en cuestión no fue informada por las autoridades de la Base March, para que esa subsecretaría hubiese tomado conocimiento de que ya no se estaba utilizando para los fines inicialmente previstos y autorizados por la administración anterior.

Añade que, en reunión sostenida con representantes de la mencionada empresa, se planteó efectuar la evaluación del traslado del enlace de la Escuela de la Base March a Isla de Pascua o al Complejo Fronterizo de Chacalluta, ubicado en la ciudad de Arica. Luego, en el mes de noviembre de 2019, la empresa Entel S.A. expuso que era factible trasladar el enlace como excepción, indicando como fundamento el cumplimiento de la mitad del contrato.

Finalmente, señala que, el enlace en cuestión estaría disponible en enero de 2020; y que, a esa fecha, el Complejo Chacalluta tenía un enlace de internet por el cual pagaba como renta mensual la suma de \$ 4.169.989. Manifiesta que lo más relevante de este cambio es que con dicho traslado, ese ministerio generará un ahorro de \$ 62.549.835 hasta el fin del contrato de MPLS.

Si bien resultan atendibles los argumentos expuestos por esa entidad, es necesario mencionar que lo observado trata sobre una situación consolidada, no susceptible de regularizar, por lo que se mantiene el hecho advertido, observando la suma de \$ 10.725.402, de conformidad a lo previsto en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, por considerarse un gasto improcedente.

IV. OTRAS OBSERVACIONES

1. Otorgamiento de visa erróneo.





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

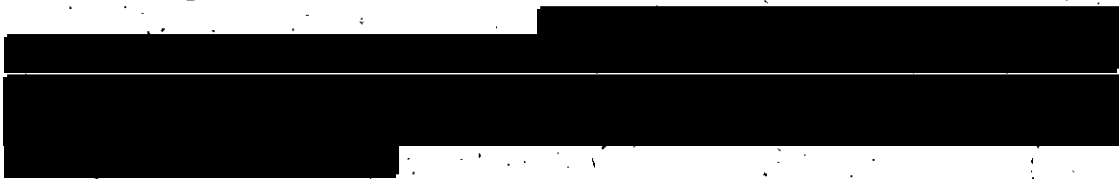


Imagen N° 11: Pantalla del Sistema B3000.

Documentos de Identificación		Delitos		Dependientes		Observaciones	
Extranjero	Documentos	Dirección	Entrada/Salida	Nombres Supuestos	Contrato/Lugar de Actividad	Vínculos	
Tipo Documento	Materia	Número	Fecha	Registro Extranjero			
RESOLUCIÓN EXENTA	OTORGA VISA	351888	06/11/2018 14:13	31/10/2018 10:22:45			
COMUNICACION ELECTRONICA (resp)	INFORME POLICIAL RECIBIDO	2018519164	06/11/2018 14:13	31/10/2018 10:22:45			
INFORME ELECTRONICO (solicita info)	SOLICITA INFORME	519164	31/10/2018 10:22	31/10/2018 10:22:45			
OFICIO ORDINARIO	ADOLGE SOLICITUS REGULARIZA 2018	146888	31/10/2018	31/10/2018 10:22:45			
SOLICITUD DE REGULARIZACION (v)	SOLICITA REGULARIZACION VISA 2018	123891	31/10/2018	31/10/2018 10:22:45			

DETALLE DE DOCUMENTO							
Tipo	Fecha	Número	Autoridad de Origen				
COMUNICACION ELECTRONICA (resp)	06/11/2018	018519164	POLIN				
Materia	Autoridad de Destino		Beneficio/Introscción				
INFORME POLICIAL RECIBIDO	DEM		POLIN POSITIVO				
Fecha de Correo	Fecha Desde	Fecha Hasta	Plazo	Unidad de Plazo	N° ACT/CPD/CART/NAC	Número de Folio	Código de Correo
///	///	///					
Tipo de Sanción	Titular / Dependiente	Observaciones	N° Interno	Monto	Pos.	Caso	

DOCUMENTO REFERENCIA		DOCUMENTO CONDUCTOR	
Tipo Documento	Fecha Documento	Tipo Documento	Fecha Documento
INFORME ELECTRONICO (solicita informe a Polin)	31/10/2018		///
N° Documento	Autoridad Origen	N° Documento	Autoridad Origen
519164	DEM		

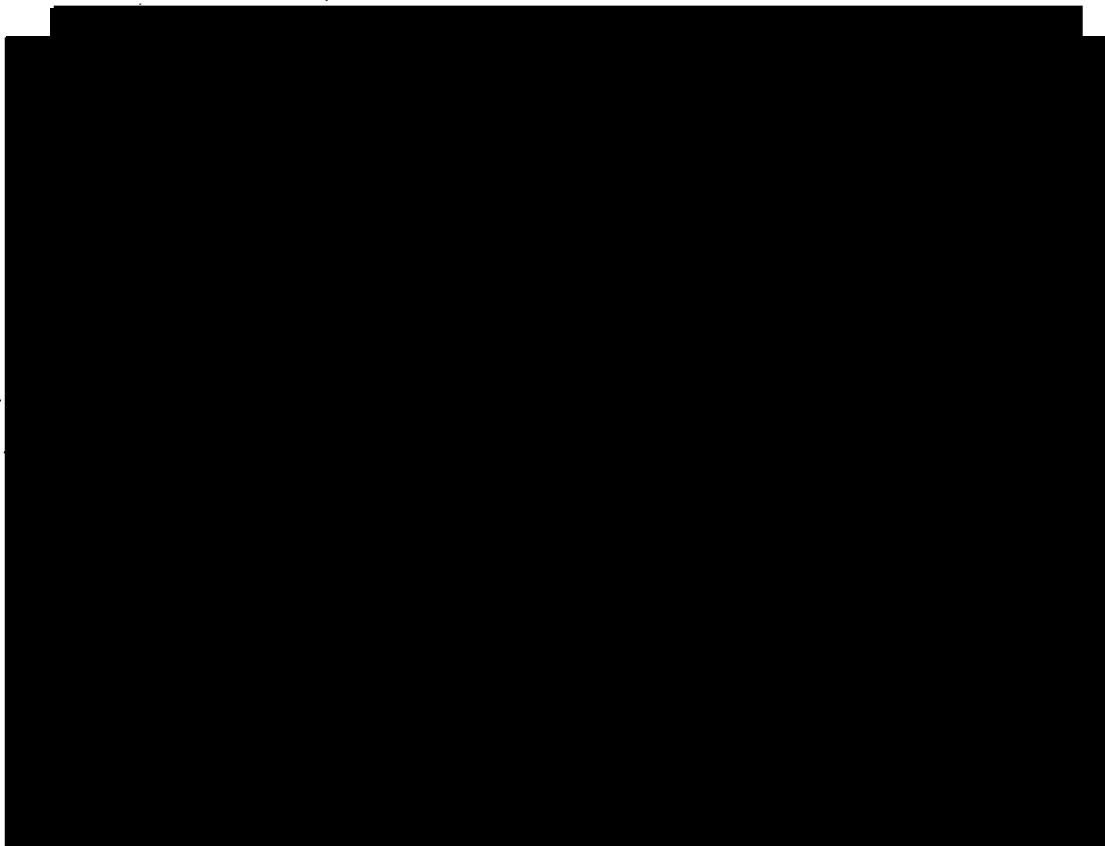
VISA DECLARADA				
Autoridad que Otorgó	Beneficio	Desde	Hasta	Titular/Dependiente
		///	///	

Imprimir Ficha Refresca Extranjero Cerrar

Fuente: Captura de Pantalla del Sistema B3000, del 28 de agosto de 2019.



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



Fuente: Página web <https://www.13.cl/programas/bienvenidos/noticias/delincuente-mas-buscado-del-mundo-vivia-en-chile>, accedida el 23 de agosto de 2019.

Al respecto, cabe señalar que de las revisiones efectuadas por esta Entidad de Fiscalización en la auditoría que dio origen al Informe Final N° 744, de 2017, sobre Auditoría al Sistema de Control Migratorio de la Policía de Investigaciones de Chile, de carácter reservado, se advirtió que, en los sistemas de dicha institución, al ingresar un migrante al país, se buscan coincidencias respecto al nombre completo, como se advierte en la siguiente imagen:



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

Imagen N° 13: Pantalla del Sistema de Control Migratorio, donde se busca similitudes del nombre completo del migrante que quiere ingresar al país.



Fuente: Captura de Pantalla del Sistema de Control Migratorio de la PDI, del 23 de agosto de 2017.



Lo objetado incumple los principios de eficiencia y eficacia, a los cuales se encuentran sujetos los órganos y servidores públicos, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la antes dicha ley N° 18.575, como igualmente al deber de velar permanentemente por el cumplimiento de planes y normas que elaboren o dicten a que se refiere el artículo 11 del mismo cuerpo legal.

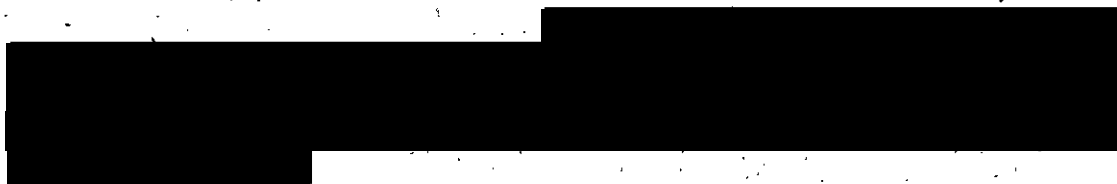
Tampoco se aviene con lo establecido en los artículos 6°, letras a) y b), y 8° del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en cuanto al atributo de integridad que garantiza la seguridad el documento electrónico.

El servicio señala en su respuesta que, dado lo observado por esta Entidad de Fiscalización se revisó el proceso constatándose la efectividad de lo observado sobre la situación del imputado RFBM. Ello, de acuerdo con lo informado por Gendarmería de Chile en el oficio ORD N° 15.00.01.2962/2019, de 13 de septiembre de 2019, respecto de la causa RIT



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

N° 8381-2019, del Juzgado de Garantía de Arica, disponible en la página web del Poder Judicial.



Añadió que, informó tal situación a la Policía de Investigaciones de Chile, mediante el oficio N° 87.013, de 16 de diciembre de 2019, con el objeto de evitar futuras situaciones de carácter similar.

Analizados los antecedentes enviados y considerando que el DEM no es propietario de la información, en específico, aquella que reportó las objeciones de ingreso al país, y que permite, por ende, discriminar al momento de otorgar una visa a ciudadano extranjero, procede levantar el hecho descrito.

No obstante lo anterior, se recomienda que el Departamento de Extranjería y Migración potencie sus procedimientos de análisis de información, antes de emitir documentación de identificación nacional a extranjeros, de modo que la base documental de validación sea más amplia, utilizando herramientas complementarias, como son la búsqueda en redes sociales, internet o noticias de otros países, entre otras.

2. Inexistencia de procedimiento formalizado de atención de migrantes en las oficinas del DEM.

Conforme a los antecedentes aportados mediante correo electrónico de 14 de noviembre de 2019, por la Abogado Asesor del Jefe del DEM, se acreditó que no existe un procedimiento formalizado que regule el funcionamiento de las oficinas de atención al público a nivel nacional, puesto que la repartición argumenta que las referidas circulares N°s 15 y 15-A establecen que dicha labor se efectuará previa solicitud de hora en el SRH, en el portal dispuesto para esos efectos.

En el mismo orden de ideas, el DEM expone que el oficio ORD. N° 8.638, de 21 de enero de 2019, del aludido jefe, corresponde a un protocolo de apoyo a ciudadanos extranjeros en situación de vulnerabilidad quienes deberán ser patrocinados por una institución pública o privada.

Ahora bien, los referidos documentos no permiten gestionar la atención presencial en dichas dependencias, debido a que no se establece la interacción del personal con el SRH y por ende, la atención al público, definiendo la antelación del período de apertura de horas y disponibilización de las mismas en el sistema; la cantidad de horas disponibles en el aplicativo, basándose en algún parámetro que considere aspectos como dotación por oficina; estacionalidad de los trámites, especialmente en fechas cercanas al vencimiento de



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

los mismos; tratamiento de incidentes que se categoricen como contingencias operativas; cancelación de horas y/o trámites, junto con el reagendamiento de los mismos, entre otros.

Es del caso indicar que lo manifestado genera el riesgo de que el tratamiento de los trámites quede a la discrecionalidad del jefe de oficina, sin que exista un criterio uniforme que describa los parámetros que permitan operar de igual manera en todos ellos, evitando así distorsión en la atención a usuarios.

Lo anterior incumple los principios de eficiencia, eficacia e idónea administración de los medios públicos, y el debido cumplimiento de la función pública que rigen a los órganos de la Administración del Estado, como asimismo, el control jerárquico permanente que debe ejercer toda autoridad o jefatura, dentro del ámbito de su competencia, respecto del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia, control que comprende tanto la eficiencia como la eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, según lo previsto en los artículos 3°, inciso segundo, 5° y 11. de la ley N° 18.575.

La repartición señala en su respuesta que, para estos efectos, se está trabajando en la redacción de un Manual de Procedimientos para la Unidad de Atención al Público del DEM, con el objeto de subsanar dicha debilidad, el cual contendrá al menos, los siguientes aspectos:

- i. Deberá definir con antelación el periodo de apertura de horas para atención presencial;
- ii. La cantidad de horas disponibles en el aplicativo;
- iii. La estacionalidad de los trámites;
- iv. Tratamiento de incidentes que se categoricen como contingencias operativas;
- v. Cancelación de horas y/o trámites, junto con el reagendamiento de los mismos, entre otros.

Considerando que la respuesta se refiere a acciones futuras, se mantiene lo observado.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Subsecretaría del Interior ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las observaciones formuladas en el Preinforme de Observaciones N° 784, de 2019, de esta Contraloría General.

Respecto a lo advertido en el Capítulo IV, Otras Observaciones, numeral 1, Otorgamiento de visas erróneo, se levanta conforme a los nuevos antecedentes aportados por la repartición.



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

Sobre lo observado en los Capítulos I, Aspectos de control Interno, numerales 2, Inexistencia de revisiones en el ámbito informático por parte del Departamento de Auditoría Interna de la Subsecretaría del Interior; 5, Falta de evidencia de las reuniones del Comité de Riesgos de la Subsecretaría del Interior y de las actividades realizadas por el Encargado de Seguridad de Información; 6, Falta de formalización del procedimiento para realizar copias de respaldo de la información en la Subsecretaría del Interior; II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.1, Problemas en la creación de usuarios de apellidos compuestos o con espacios en blanco, dado los nuevos antecedentes suministrados y las modificaciones efectuadas al sistema, se subsanan los hechos observados.

En consideración a lo indicado en el Capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 1, Sobre el contrato del Servicio de Red MPLS, suscrito con la empresa ENTEL S.A., puntos 1.1 Multas no cobradas por interrupción de servicios de enlace MPLS (AC)²⁵; y 1.2, Pagos efectuados por servicios de enlace y equipamiento que no se utilizan, caso de la Base Teniente Marsh(AC)²⁶, se formulará el reparo pertinente por los montos de \$ 254.943.467 y \$ 10.725.402, respectivamente, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la misma.

Seguidamente, en lo relativo al Capítulo IV, Otras Observaciones, numeral 1, Otorgamiento de visas erróneo, se recomienda que el Departamento de Extranjería y Migración potencie sus procedimientos de análisis de información, antes de emitir documentación de identificación nacional a extranjeros, de modo que la base documental de validación sea más amplia, utilizando herramientas complementarias, como son la búsqueda en redes sociales, internet o noticias de otros países.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar las medidas pertinentes con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos las siguientes:

1. En cuanto a lo manifestado en el Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, Falta de Planes de Contingencia y de Procedimientos de Recuperación de Desastres en la Subsecretaría del Interior (C)²⁷, el servicio deberá elaborar y formalizar los aludidos planes, considerando que, a lo menos, incluyan aspectos relacionados con la seguridad de la información, en orden a 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, remitiéndolos dentro de los 60 días hábiles notificado el presente Informe Final.

25 Observación Altamente Compleja.

26 Observación Altamente Compleja.

27 Observación Compleja.



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

Respecto a lo señalado en el numeral 3. Inexistencia de perfiles de cargo para la División de Redes y Seguridad Informática (MC)²⁸, la subsecretaría deberá elaborar los perfiles de cargo para la División de Redes y Seguridad Informática, respaldándolo documentadamente y disponibilizando dicho estudio a esta Entidad de Control, en el mismo plazo ya anotado.

En relación al numeral 4, Inexistencia de un proceso de inducción formal al personal de la Subsecretaría del Interior, sobre seguridad de la información, (MC)²⁹, la entidad fiscalizada tendrá que documentar la realización de los procesos de inducción formal y enviar el respaldo de lo efectuado, dentro de los 60 días hábiles contados desde la recepción del presente documento.

En cuanto a lo manifestado en el numeral 7. Inexistencia de un procedimiento para dar de baja los activos informáticos de la Subsecretaría del Interior (MC)³⁰, la repartición deberá elaborar y formalizar dicho procedimiento, remitiéndolo dentro del plazo ya anotado.

En relación al numeral 8 Falta el número de serie en el inventario de los equipos computacionales (C)³¹, la entidad fiscalizada deberá incorporar el campo señalado en sus registros de inventarios, considerando una base común entre los registros de la Unidad de Control de Inventario y la División de Redes y Seguridad Informática, respaldando documentadamente ello, en el plazo de 60 días hábiles una vez notificado el presente documento.

2. Respecto al Capítulo II Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.2. Falta de control de integridad de los trámites existentes (C)³², la subsecretaría deberá evidenciar documentadamente, las mejoras efectuadas al sistema respecto al control de eliminación de trámites, a saber, notificación automática; reagendamiento, entre otros, y remitir nómina de las reasignaciones de trámites de las 364 personas observadas, para lo que dispone del mismo plazo ya anotado.

En lo referente al mismo numeral, punto 1.3, Sobre interoperabilidad de los sistemas en análisis, acápite 1.3.1 Falta de interoperabilidad entre los sistemas de reserva de horas y B3000 (C)³³, el servicio deberá implementar modificaciones a los sistemas para que contemplen la integración, de manera que sea posible conocer la trazabilidad de la solicitud de hora con el trámite efectivamente realizado, informando el estado de avance de la solución en el plazo de 60 días hábiles notificado el presente documento.

28 Observación Medianamente Compleja.
29 Observación Medianamente Compleja.
30 Observación Medianamente Compleja.
31 Observación Compleja.
32 Observación Compleja.
33 Observación Compleja.



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

Con respecto al acápite 1.3.2, Falta de interoperabilidad entre el Sistema B3000 y web service proporcionado por la PDI (C)³⁴, la subsecretaría deberá implementar modificaciones a los sistemas para que contemplen la integración, de forma tal que la información recuperada de la Policía de Investigaciones de Chile sea en línea, para lo que deberá enviar el avance de la solución dentro de los 60 días hábiles desde la entrega de este Informe Final.

Sobre lo indicado en el igual numeral 1, punto 1.4. Asignación de horas de atención de usuarios sin utilizar la lista de espera virtual originada por la modificación de la agenda (C)³⁵, la repartición deberá implementar modificaciones al Sistema de Reserva de Horas para que reasigne la lista de espera pendiente, cada vez que se liberen horas, lo que tendrá que respaldar en el plazo antes mencionado.

Respecto a lo manifestado en el mismo numeral, punto 1.5 Inexistencia de un convenio formalizado que regule la entrega del SRH a la PDI (C)³⁶, la repartición deberá suministrar el convenio formalizado en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente Informe Final.

En relación con lo señalado en el numeral 2, Falta de monitoreo en el control de interrupciones del servicio de Red MPLS (C)³⁷, la institución auditada tendrá que suministrar documentación que permita acreditar la administración del servicio de Red MPLS de datos institucionales, informándolas dentro del plazo ya anotado.

3. Sobre lo manifestado en el Capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 1, Sobre el contrato del Servicio de Red MPLS, suscrito con la empresa ENTEL S.A., puntos 1.1 Multas no cobradas por interrupción de servicios de enlace MPLS (AC); y 1.2, Pagos efectuados por servicios de enlace y equipamiento que no se utilizan, caso de la Base Teniente Marsh (AC), en el futuro, la Subsecretaría del Interior deberá validar el monitoreo de los servicios efectivamente prestados, de modo que estos cumplan con el acuerdo de voluntades para cobrar las multas que procedan.

4. En lo concerniente al Capítulo IV, Otras Observaciones, numeral 2, Inexistencia de procedimiento formalizado de atención de migrantes en las oficinas del DEM (MC)³⁸, la repartición deberá elaborar y formalizar dicho procedimiento, remitiéndolo dentro del plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

34 Observación Compleja.

35 Observación Compleja.

36 Observación Compleja.

37 Observación Compleja.

38 Observación Medianamente Compleja.



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

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron categorizadas como AC y C, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N°-14, en un plazo máximo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC y LC, la responsabilidad asociada a la validación de las acciones correctivas emprendidas, será del área encargada del control interno en el servicio, lo que deberá ser acreditado en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Remítase el presente informe a los señores Ministro del Interior y Seguridad Pública, Subsecretario del Interior y al Jefe de Auditoría Interna y a los recurrentes.

Saluda atentamente a Ud.,

JEAN PAUL THIBAUT VERDUGO
Jefe Unidad de Auditorías de Sistemas
Departamento Auditorías Especiales
Contraloría General de la República



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

ANEXO N° 1

Trámites disponibles para algunas oficinas en el SRH del DEM.

TRÁMITE	VIGENTE
Ampliación de Solicitud de Visa en trámite	NO
Entrega de requisitos de residencia	SI
Sanción Extranjero Paso 1: Cálculo de monto de la multa para solicitar vale vista en banco.	SI
Sanción Empleador Paso 1: Cálculo del monto de la multa para solicitar vale vista al banco.	SI
Sanción Extranjero Paso 2: Entrega del vale vista y emisión de resolución de sanción pagada.	SI
Títulos de Residencia.	SI
Entrega de certificados de devolución de dinero.	SI
Autorización de trabajo con visa en trámite.	SI
Traspaso de Visa	SI
Ampliación de Solicitud de Permanencia Definitiva en trámite.	SI
Información sobre el estado del Trámite de Permanencia Definitiva.	SI
Entrega de certificado de Permanencia Definitiva.	SI
Estampado de Visas en Pasaporte.	SI
Sanción Empleador Paso 2: Entrega de vale vista y emisión de resolución de sanción pagada.	SI
Ampliación de Turismo.	SI
Prórroga de Turismo.	SI
Reimpresiones de Orden de Pago.	SI
Reimpresiones de solicitud de Visa en trámite.	SI
Recepción de Solicitud de Visa.	NO
** Regulación Migratoria 2018 ** (Estampado).	SI
Tramitadores (Apoderado en poder de otra persona).	SI



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

TRÁMITE	VIGENTE
Habilitación Ley 20.070.	SI
Solicitud Plan Retorno Ordenado.	NO
PDI Registro de Permanencia Definitiva.	NO
Revisión de Documentos para Permanencia Definitiva.	SI
(PDI) Certificados de Viajes para Chilenos.	NO
(PDI) Certificado de Viaje y Registro de Visa para postular a Permanencia Definitiva.	NO
(PDI) Registro de Visa.	NO
(PDI) Certificado de vigencia Permanencia Definitiva.	NO
Off.	NO
(PDI) Duplicado de Registro de Visa.	NO
Off.	NO
Solicitud de Visa para Dependientes menores de Edad	SI
Prorroga de VISA	SI
Cambio de Empleador	SI
Consultas e Informaciones	SI
Retiro documento a legalizar Ministerio de Relaciones Exteriores	SI
Entrega documentos a legalizar Ministerio de Relaciones Exteriores	SI
Trámite Artículo 99	SI
Solicitud de Carta de Nacionalización.	SI
Estampado de visa en pasaportes para dependientes menores de edad.	SI
Solicitud de cambio de domicilio	NO
Ingreso de Solicitud de Residencia (puede obtener permiso de trabajo)	SI

Fuente: Elaboración propia en base al SRH- Administración, del 2 de octubre de 2019.



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

ANEXO N° 2

Trámites disponibles en el SRH de la PDI.

TRÁMITE	VIGENTE
Entrega de Certificado de Permanencia Definitiva	NO
Ampliación de Turismo	NO
(PDI) Registro de Permanencia Definitiva	SI
(PDI) Certificado de viajes y Registro de visa para postular a Permanencia Definitiva	SI
(PDI) Registro de Visa	SI
(PDI) Certificado de vigencia Permanencia Definitiva	SI
(PDI) Duplicado Registro de visa	SI
(PDI) Constancia Pérdida de Documentos	SI
Autodenuncias	SI
(PDI) Duplicado Tarjetas de Turismo	SI

Fuente: Elaboración propia en base al SRH- PDI Administración del 2 de octubre de 2019.



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

ANEXO N° 3

Pantalla de registro de nuevo usuario, que tiene apellido paterno compuesto.

RESERVA DE CITAS WEB | NCS

reservahora.entregadigital.gob.cl

Departamento de Estrategia y Atención al Ciudadano

Gobierno de Chile

RESPECTO DE LA SOLICITUD DE CITA EN LINEA

Se indica que la cuenta es personal y única y que en caso que se detecte la creación de más de una cuenta por usuario, que actúe al orden previsto de atención y/o genere beneficios indebidos y/o fraudulentos por sobre otras atenciones, este Departamento se reserva derecho de ejemplar las acciones que sean procedentes ante cualquier irregularidad.

Una persona que haya anulado, modificada y/o cambiado su cita más de tres veces en un lapso de 30 días seguidos, será penalizada con 180 días corridos de prohibición del uso de la herramienta de reserva de hora, contados desde su último reserva. [Para ver más datos](#)

Acepto las condiciones de uso

Ingreso [¿Olvidé mi clave?](#)

Registro de nuevo usuario

Todos los campos son obligatorios

Nombre completo

Apellido paterno

Apellido materno

Código postal

Correo electrónico

Número de teléfono

REGISTRAR

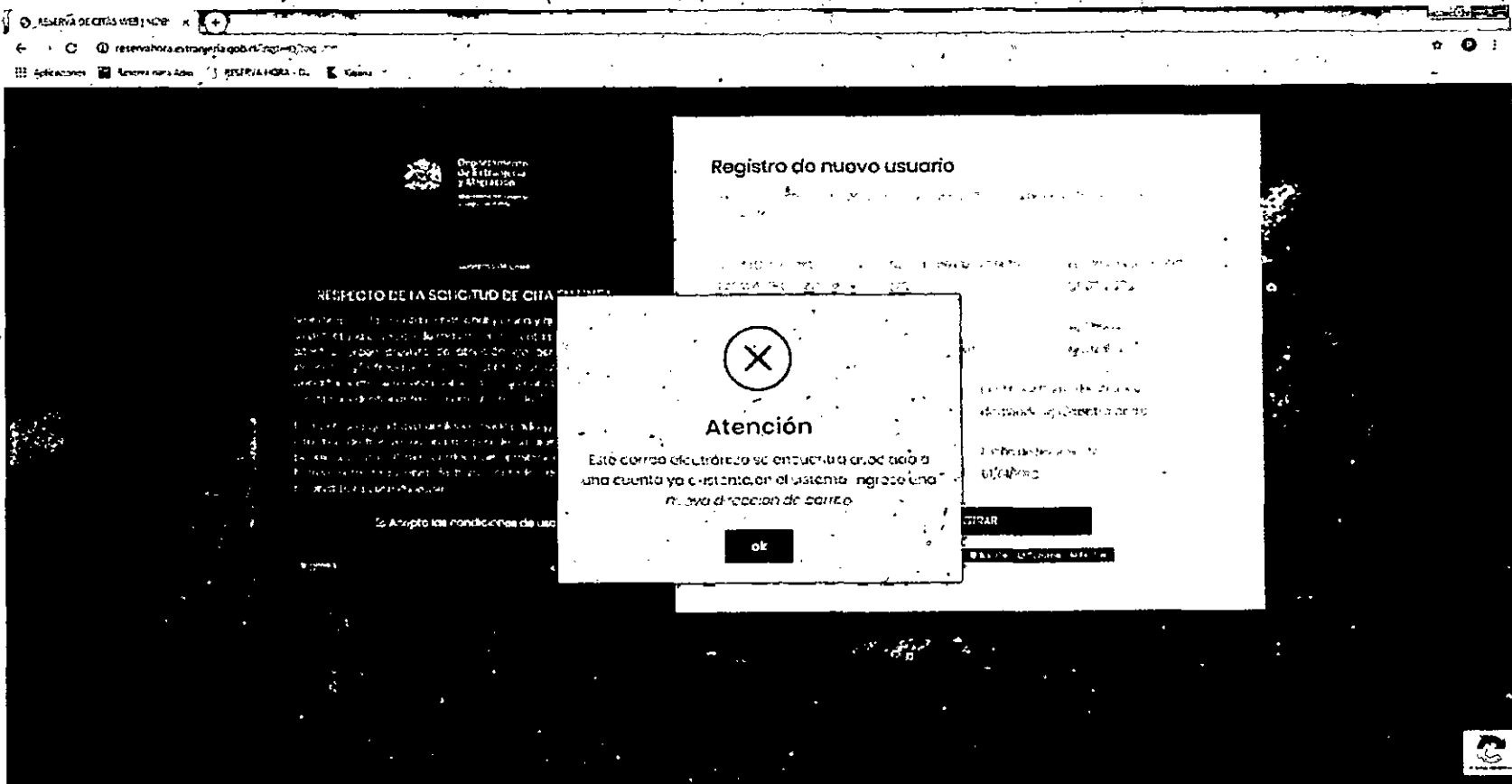
Versión 2.1.1 | Conectado con Chile Online | Chile Online

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 3 de septiembre de 2019.



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

Mensaje de advertencia al acceder al SRH, que señala que el correo electrónico digitado, ya existe.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, el 3 de septiembre de 2019.



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

ANEXO N° 4

Pantalla de consulta efectuada a la base de datos, sobre el usuario dcaviedesg@contraloria.cl, sin registros coincidentes.

Columnas Datos Model Restricciones Permisos Estadísticas Disparadores Flashback Dependencias Detalles Particiones Índices SQL

Ordenar... <

ID_PERS	COD_COM	NOMBRES	APELLIDO...	APELLIDO...	GLOSA_I...	EMAIL...	PASS_PERS	COD_EXT	ID_VERIF...	VALIDO_P...	FI
---------	---------	---------	-------------	-------------	------------	----------	-----------	---------	-------------	-------------	----

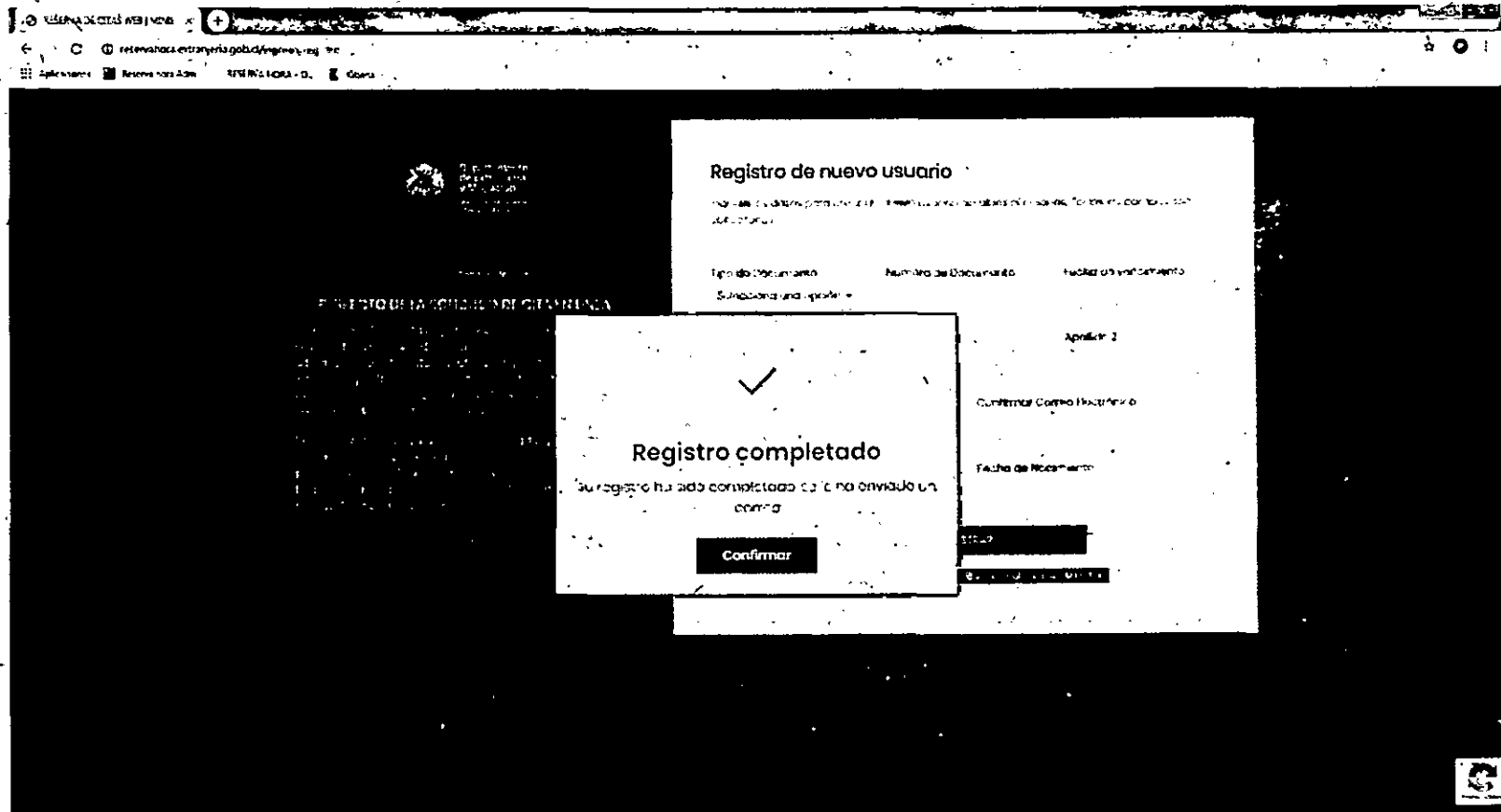
Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 3 de septiembre de 2019.



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

- ANEXO N° 5.

Mensaje que confirma la aceptación de un nuevo usuario, al eliminar el carácter en blanco, se registró como válido.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 3 de septiembre de 2019.



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

Pantalla de consulta efectuada a la base de datos, sobre el usuario dcaviedesg@contraloria.cl, y apellido "CaviedesGon" que corrobora se grabó correctamente y por primera vez el registro.

ID_PERS	COD_COM	PASS_PERS	COD_EXT	ID_VERIF...	VALIDO_P...
1	1223641	(null)	fb6f983...	(null)	(null) C

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 4 de septiembre de 2019.



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

ANEXO N° 6

Mensaje de estado de una solicitud.

← → ↻ 🏠 ⓘ 🔒 https://reservahora.extranjeria.gob.cl ⋮ 🛡️ ☆ ⬇️ 📄 🗑️ 📧 📧 ⌂ ⋮

TRÁMITES ASOCIADOS A:
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

RESERVA HORA ERNESTO STAMBUK

Usted está inscrito en la **ASIGNACIÓN AUTOMATIZADA DE CITAS**

Fecha inscripción: 06/10/2019 18:08 hrs.

Datos ingresados

- Trámite: Reimpresiones de Ordenes de Pago
- Oficina: Otros Trámites (Gov. Cordillera, válido solo para Puente Alto, Pirque y San José de Maipo)
- Dirección: Avda. Concha y Toro N°461 Puente Alto

Tan pronto haya disponibilidad de citas, se le enviará un email a su dirección de correo con el detalle de la hora asignada. Usted deberá presentarse con toda la documentación requerida para realizar su trámite en la fecha y hora asignada.

NOTA: Este registro **NO ACREDITA UNA RESERVA DE HORA**

[Eliminarme de Asignación Automatizada de Citas](#)

Ministerio de Interior y Seguridad Pública 2019. Versión 213.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla al acceder al Sistema de Reserva de Horas, el 25 septiembre de 2019.



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

ANEXO N° 7

Captura de pantallas de las distintas tablas de la base de datos en las que se almacena la lista de espera virtual.

Registro creado en BD 'RH_LISTAESPERA' en productivo, sin asignar hora

ID_PERS	COD_COM	NOMBRES	APELLIDO_UNO	APELLIDO_DOS	GLOSA_IDENT	EMAIL_PERS	PASS_PERS	COD_EXT	ID_VERIFICA	VAL...	FEC_VEN_IDENT	FEC_N
1	1057142	(null)					b54e902aed4...	(null)	(null)	S	18/09/19	24/11/19

Columnas Datos Model Restriciones Permisos Estadísticas Disparadores Flashback Dependencias Detalles Particiones Índices SQL

ID_CITA_LE	FECHA_CREACION	ID_SESION	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	DIAS_CITA	HORARIO_CITA	ESTAD	
1	334172	10/06/19	f1b865fc1e9956e67ae526f0fa43cbf5777135394906285156ea051152295bef	5	103	1057142	(null)	(null)	E

ID_TRAMITE

- 1 Ampliación de Turismo
- 2 Prórroga de Turismo
- 3 Autorización de trabajo como Turista
- 4 Información sobre estado de trámite
- 5 Reimpresiones de Ordenes de Pago

103

330 Otros Tramites (Gov. Cordillera, válido solo para Puente Alto, Pirque y San José de Maipo)

Fuente: Elaboración propia en base a consultas efectuada a la base de datos del sistema en análisis, el 4 de septiembre de 2019.



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

Listado de trámites disponibles en la oficina de la Gobernación Cordillera, donde el trámite "Reimpresión de Orden de Pago", no aparece disponible.

← → ↻ ① reservahora.extranjeria.gob.cl

☰ Aplicaciones Reserva hora Adm RESERVA HORA - D... Kibera



TRÁMITES ASOCIADOS A:
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

RESERVA HORA

ERNESTO STAMBUK

Reserva de horas

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, el 6 de septiembre de 2019.



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

Listado de trámites no vigentes en la oficina de la Gobernación Cordillera.

Trámites Por Oficina

Filtros de búsqueda









Centro: GOB CORDILLERA

Oficina: ofi

Trámite: Ingrese nombre del trámite

Buscar

Lista de Resultados

Acciones	Trámite	Vigente
 Ampliación de solicitud de PERMANENCIA DEFINITIVA en trámite		NO
 Ampliación de Solicitud de Visa en trámite		NO
 Ampliación de Turismo		NO
 Estampados de visa en pasaportes		NO
 Prórroga de Turismo		NO
 PRORROGA DE VISA		NO
 Reimpresiones de Ordenes de Pago		NO
 Reimpresiones de solicitud de visa en trámite		NO

Página 1 de 1

Mostrando 1 - 8 de 8

Agregar 1 trámite

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, el 6 de septiembre de 2019.



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

ANEXO N° 8

Listado de personas con solicitudes del trámite 5, sobre Reimpresión de Orden de Pago, en la oficina 103, correspondiente a Gobernación Cordillera, sin asignación de hora de atención.

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
382397	24-06-2019	5	103	1087807	S
382238	24-06-2019	5	103	1089105	S
381909	24-06-2019	5	103	614497	S
381780	24-06-2019	5	103	1088846	S
381753	24-06-2019	5	103	1075014	S
381744	24-06-2019	5	103	1088744	S
381739	24-06-2019	5	103	338612	S
381696	24-06-2019	5	103	544561	S
381709	24-06-2019	5	103	1088688	S
381687	24-06-2019	5	103	1088740	S
381487	24-06-2019	5	103	1086876	S
381157	24-06-2019	5	103	1088380	S
381140	24-06-2019	5	103	584680	S
380597	24-06-2019	5	103	1087929	S
380582	24-06-2019	5	103	904807	S
380422	24-06-2019	5	103	703274	S
380391	24-06-2019	5	103	703274	S
380347	24-06-2019	5	103	671734	S
380060	24-06-2019	5	103	1068286	S
379780	23-06-2019	5	103	1034845	S
379723	23-06-2019	5	103	203346	S
379621	23-06-2019	5	103	603059	S
379596	23-06-2019	5	103	1087218	S
379592	23-06-2019	5	103	1087218	S
379555	23-06-2019	5	103	1038321	S
379543	23-06-2019	5	103	1087082	S
379426	23-06-2019	5	103	1061091	S
379222	23-06-2019	5	103	1086889	S
379093	23-06-2019	5	103	475330	S
378873	23-06-2019	5	103	812795	S
378480	22-06-2019	5	103	1080457	S
378052	22-06-2019	5	103	1085996	S
378046	22-06-2019	5	103	667142	S
377918	22-06-2019	5	103	1085976	S
377417	22-06-2019	5	103	883626	S
377289	22-06-2019	5	103	1079705	S

39 S = SI.



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
377066	22-06-2019	5	103	1014717	S
377005	22-06-2019	5	103	1081570	S
376870	22-06-2019	5	103	1054311	S
376799	21-06-2019	5	103	1056788	S
376725	21-06-2019	5	103	861955	S
376718	21-06-2019	5	103	1066035	S
376641	21-06-2019	5	103	1085101	S
376460	21-06-2019	5	103	1084983	S
376459	21-06-2019	5	103	1020099	S
376275	21-06-2019	5	103	1084852	S
376027	21-06-2019	5	103	1083812	S
375927	21-06-2019	5	103	739614	S
375890	21-06-2019	5	103	893100	S
375848	21-06-2019	5	103	739614	S
375776	21-06-2019	5	103	1048804	S
375740	21-06-2019	5	103	888247	S
375648	21-06-2019	5	103	765919	S
375631	21-06-2019	5	103	459768	S
375302	21-06-2019	5	103	750318	S
375001	21-06-2019	5	103	1084017	S
374996	21-06-2019	5	103	699827	S
374653	21-06-2019	5	103	1082671	S
374638	21-06-2019	5	103	1083791	S
374527	21-06-2019	5	103	951096	S
374228	21-06-2019	5	103	247190	S
374024	21-06-2019	5	103	1083424	S
373843	21-06-2019	5	103	1083318	S
373741	21-06-2019	5	103	1038730	S
373629	21-06-2019	5	103	391277	S
373491	21-06-2019	5	103	1083154	S
373345	20-06-2019	5	103	401941	S
373312	20-06-2019	5	103	1078375	S
373260	20-06-2019	5	103	332933	S
373210	20-06-2019	5	103	936261	S
373179	20-06-2019	5	103	936261	S
373168	20-06-2019	5	103	1082913	S
373093	20-06-2019	5	103	705230	S
373110	20-06-2019	5	103	705230	S
373108	20-06-2019	5	103	705230	S
373107	20-06-2019	5	103	705230	S
373081	20-06-2019	5	103	833195	S
373049	20-06-2019	5	103	18033	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
373039	20-06-2019	5	103	1082828	S
372491	20-06-2019	5	103	1064559	S
372444	20-06-2019	5	103	1060154	S
372415	20-06-2019	5	103	1082085	S
372370	20-06-2019	5	103	1074998	S
372333	20-06-2019	5	103	1082388	S
372138	20-06-2019	5	103	389124	S
372157	20-06-2019	5	103	219851	S
372147	20-06-2019	5	103	1082270	S
372062	20-06-2019	5	103	640270	S
371971	20-06-2019	5	103	964739	S
371925	20-06-2019	5	103	1082182	S
371890	20-06-2019	5	103	655760	S
371798	20-06-2019	5	103	600637	S
371726	20-06-2019	5	103	250652	S
371693	20-06-2019	5	103	655760	S
371659	20-06-2019	5	103	1082042	S
371662	20-06-2019	5	103	1073504	S
371615	20-06-2019	5	103	194292	S
371442	20-06-2019	5	103	1081838	S
371305	20-06-2019	5	103	1081838	S
371325	20-06-2019	5	103	889767	S
371168	20-06-2019	5	103	967394	S
370998	20-06-2019	5	103	118031	S
370923	20-06-2019	5	103	1081623	S
370746	20-06-2019	5	103	1081512	S
370696	20-06-2019	5	103	1081381	S
370621	20-06-2019	5	103	1043141	S
370249	20-06-2019	5	103	1075231	S
370247	20-06-2019	5	103	679500	S
370186	20-06-2019	5	103	1081194	S
369654	20-06-2019	5	103	1010933	S
369605	20-06-2019	5	103	948794	S
369583	20-06-2019	5	103	1080721	S
369363	20-06-2019	5	103	1080679	S
369322	20-06-2019	5	103	1080649	S
368978	20-06-2019	5	103	1080457	S
368905	20-06-2019	5	103	544532	S
368809	20-06-2019	5	103	1080373	S
368787	20-06-2019	5	103	1080277	S
368595	19-06-2019	5	103	424032	S
368419	19-06-2019	5	103	778351	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
368410	19-06-2019	5	103	778351	S
368113	19-06-2019	5	103	1075628	S
368022	19-06-2019	5	103	673209	S
367692	19-06-2019	5	103	1035919	S
367595	19-06-2019	5	103	964011	S
367344	19-06-2019	5	103	1079425	S
367324	19-06-2019	5	103	1079406	S
367276	19-06-2019	5	103	1079406	S
367256	19-06-2019	5	103	1079406	S
367061	19-06-2019	5	103	484375	S
366985	19-06-2019	5	103	515092	S
366766	19-06-2019	5	103	897506	S
366765	19-06-2019	5	103	894641	S
366743	19-06-2019	5	103	1075017	S
366441	19-06-2019	5	103	109876	S
366185	19-06-2019	5	103	706426	S
366157	19-06-2019	5	103	941969	S
366095	19-06-2019	5	103	1078744	S
365997	19-06-2019	5	103	1076637	S
365979	19-06-2019	5	103	1078448	S
365962	19-06-2019	5	103	1078200	S
365893	19-06-2019	5	103	1078556	S
365891	19-06-2019	5	103	872790	S
365860	19-06-2019	5	103	872790	S
365782	19-06-2019	5	103	620460	S
365692	19-06-2019	5	103	1003857	S
365597	19-06-2019	5	103	200442	S
365560	19-06-2019	5	103	839924	S
365556	19-06-2019	5	103	785172	S
365543	19-06-2019	5	103	1078287	S
365475	19-06-2019	5	103	571748	S
365473	19-06-2019	5	103	1078215	S
365438	19-06-2019	5	103	439853	S
365351	19-06-2019	5	103	971043	S
365365	19-06-2019	5	103	767280	S
365363	19-06-2019	5	103	1049433	S
365329	19-06-2019	5	103	1078108	S
365275	19-06-2019	5	103	1078057	S
365255	19-06-2019	5	103	919222	S
365180	19-06-2019	5	103	904900	S
365091	19-06-2019	5	103	1036443	S
364975	19-06-2019	5	103	986553	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
364941	19-06-2019	5	103	622247	S
364709	19-06-2019	5	103	937845	S
364398	19-06-2019	5	103	1073504	S
364212	18-06-2019	5	103	775161	S
363960	18-06-2019	5	103	1076132	S
363926	18-06-2019	5	103	1077046	S
363809	18-06-2019	5	103	1046332	S
363783	18-06-2019	5	103	1077082	S
363676	18-06-2019	5	103	1076950	S
363390	18-06-2019	5	103	726051	S
363218	18-06-2019	5	103	1076703	S
363153	18-06-2019	5	103	1076646	S
363162	18-06-2019	5	103	1076586	S
363141	18-06-2019	5	103	1064154	S
363031	18-06-2019	5	103	1074286	S
362950	18-06-2019	5	103	558008	S
362571	18-06-2019	5	103	1071633	S
362247	18-06-2019	5	103	929160	S
362133	18-06-2019	5	103	696897	S
362067	18-06-2019	5	103	1010650	S
361746	18-06-2019	5	103	1075846	S
361700	18-06-2019	5	103	1075736	S
361607	18-06-2019	5	103	1074081	S
361577	18-06-2019	5	103	1075726	S
361573	18-06-2019	5	103	1056788	S
361150	18-06-2019	5	103	1074883	S
360920	18-06-2019	5	103	1067084	S
360353	18-06-2019	5	103	990260	S
360339	18-06-2019	5	103	738515	S
359929	18-06-2019	5	103	1074697	S
359680	18-06-2019	5	103	988225	S
359461	18-06-2019	5	103	1074393	S
359348	18-06-2019	5	103	1074317	S
359065	17-06-2019	5	103	1074074	S
359061	17-06-2019	5	103	1074141	S
359060	17-06-2019	5	103	592019	S
358988	17-06-2019	5	103	1074089	S
358960	17-06-2019	5	103	1074066	S
358950	17-06-2019	5	103	697705	S
358918	17-06-2019	5	103	1073992	S
358854	17-06-2019	5	103	205768	S
358626	17-06-2019	5	103	1073719	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
358539	17-06-2019	5	103	249574	S
358526	17-06-2019	5	103	1028254	S
358312	17-06-2019	5	103	1073587	S
358126	17-06-2019	5	103	99692	S
358000	17-06-2019	5	103	1073357	S
357930	17-06-2019	5	103	1043003	S
357739	17-06-2019	5	103	1073164	S
357633	17-06-2019	5	103	1073087	S
357526	17-06-2019	5	103	549575	S
357329	17-06-2019	5	103	1036714	S
357268	17-06-2019	5	103	1069053	S
357081	17-06-2019	5	103	1072424	S
356757	17-06-2019	5	103	309957	S
356564	17-06-2019	5	103	1030256	S
356314	17-06-2019	5	103	639944	S
356306	17-06-2019	5	103	1072063	S
356105	17-06-2019	5	103	1058603	S
355679	17-06-2019	5	103	1071701	S
355638	17-06-2019	5	103	246628	S
355643	17-06-2019	5	103	797524	S
355559	17-06-2019	5	103	1071596	S
355488	17-06-2019	5	103	1071529	S
355417	17-06-2019	5	103	1071454	S
355401	17-06-2019	5	103	1071406	S
355337	17-06-2019	5	103	1071399	S
354875	17-06-2019	5	103	921288	S
354828	17-06-2019	5	103	429805	S
354811	17-06-2019	5	103	1056528	S
354474	16-06-2019	5	103	829032	S
354493	16-06-2019	5	103	829032	S
354236	16-06-2019	5	103	949877	S
354188	16-06-2019	5	103	1016660	S
354102	16-06-2019	5	103	841304	S
353983	16-06-2019	5	103	96258	S
353885	16-06-2019	5	103	1070039	S
353765	16-06-2019	5	103	846703	S
353601	16-06-2019	5	103	783893	S
353564	15-06-2019	5	103	722474	S
353420	15-06-2019	5	103	1033534	S
352804	15-06-2019	5	103	713758	S
352669	15-06-2019	5	103	1052781	S
352613	15-06-2019	5	103	255399	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
352564	15-06-2019	5	103	494709	S
352496	15-06-2019	5	103	1046029	S
352414	15-06-2019	5	103	365135	S
352384	15-06-2019	5	103	672009	S
352272	15-06-2019	5	103	670341	S
352177	14-06-2019	5	103	1064905	S
351989	14-06-2019	5	103	490398	S
351543	14-06-2019	5	103	1068862	S
351469	14-06-2019	5	103	1061024	S
351372	14-06-2019	5	103	1068552	S
351024	14-06-2019	5	103	279914	S
350716	14-06-2019	5	103	1068286	S
350700	14-06-2019	5	103	449135	S
350470	14-06-2019	5	103	619469	S
350251	14-06-2019	5	103	767897	S
349905	14-06-2019	5	103	956078	S
349482	14-06-2019	5	103	1067529	S
349223	14-06-2019	5	103	1067259	S
349134	14-06-2019	5	103	406475	S
349141	14-06-2019	5	103	406475	S
348947	13-06-2019	5	103	214403	S
348629	13-06-2019	5	103	1037892	S
348566	13-06-2019	5	103	1061982	S
348475	13-06-2019	5	103	1062828	S
348185	13-06-2019	5	103	245811	S
348123	13-06-2019	5	103	1062918	S
347940	13-06-2019	5	103	594533	S
347693	13-06-2019	5	103	778359	S
347600	13-06-2019	5	103	1052621	S
347465	13-06-2019	5	103	828645	S
347094	13-06-2019	5	103	1066255	S
346980	13-06-2019	5	103	1066198	S
346940	13-06-2019	5	103	965455	S
346901	13-06-2019	5	103	874309	S
346637	13-06-2019	5	103	1063001	S
346352	13-06-2019	5	103	943372	S
346282	13-06-2019	5	103	966656	S
346216	13-06-2019	5	103	454584	S
345812	13-06-2019	5	103	1063274	S
345790	13-06-2019	5	103	1065507	S
345676	13-06-2019	5	103	753384	S
345510	13-06-2019	5	103	1065336	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
345288	13-06-2019	5	403	908831	S
345265	13-06-2019	5	103	1065189	S
345130	13-06-2019	5	103	1065143	S
345055	13-06-2019	5	103	801975	S
344722	13-06-2019	5	103	1064898	S
344701	13-06-2019	5	103	253720	S
344430	12-06-2019	5	103	979263	S
344345	12-06-2019	5	103	1064695	S
343989	12-06-2019	5	103	989192	S
343581	12-06-2019	5	103	1064164	S
343431	12-06-2019	5	103	558719	S
343146	12-06-2019	5	103	1063901	S
343103	12-06-2019	5	103	1063832	S
342817	12-06-2019	5	103	1063622	S
342809	12-06-2019	5	103	1063563	S
342608	12-06-2019	5	103	812928	S
342621	12-06-2019	5	103	697169	S
342319	12-06-2019	5	103	1063167	S
342235	12-06-2019	5	103	1063148	S
342150	12-06-2019	5	103	1063095	S
341780	12-06-2019	5	103	310235	S
341519	12-06-2019	5	103	517423	S
341231	12-06-2019	5	103	1062312	S
341218	12-06-2019	5	103	528782	S
341143	12-06-2019	5	103	1062280	S
340896	12-06-2019	5	103	1010464	S
340822	12-06-2019	5	103	930123	S
340712	12-06-2019	5	103	493878	S
340518	11-06-2019	5	103	1061803	S
339942	11-06-2019	5	103	1061393	S
339733	11-06-2019	5	103	998654	S
339096	11-06-2019	5	103	215627	S
338838	11-06-2019	5	103	1060548	S
338845	11-06-2019	5	103	1060548	S
338420	11-06-2019	5	103	1048952	S
338393	11-06-2019	5	103	889752	S
338387	11-06-2019	5	103	1060269	S
338329	11-06-2019	5	103	1056925	S
338290	11-06-2019	5	103	1060112	S
338021	11-06-2019	5	103	801607	S
337610	11-06-2019	5	103	924341	S
337609	11-06-2019	5	103	1059721	S



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

ID_CTA_LE	FECHA CREACIÓN	ID_TRAM	ID_OFI	ID_PERS	CORREO ENVIADO ³⁹
337340	11-06-2019	5	103	962756	S
336922	11-06-2019	5	103	1059271	S
336726	11-06-2019	5	103	789474	S
336719	11-06-2019	5	103	1059241	S
336590	11-06-2019	5	103	555001	S
336534	11-06-2019	5	103	1023252	S
336260	11-06-2019	5	103	705013	S
336100	11-06-2019	5	103	139012	S
336025	11-06-2019	5	103	198028	S
335996	11-06-2019	5	103	1017976	S
335950	11-06-2019	5	103	237610	S
335406	11-06-2019	5	103	1058193	S
334722	10-06-2019	5	103	1057601	S
334507	10-06-2019	5	103	1057411	S
334420	10-06-2019	5	103	1057392	S
334172	10-06-2019	5	103	1057142	S
334194	10-06-2019	5	103	652279	S
334100	10-06-2019	5	103	665361	S
334028	10-06-2019	5	103	504502	S
333860	10-06-2019	5	103	1056855	S
333849	10-06-2019	5	103	717413	S
333526	10-06-2019	5	103	1049136	S
333378	10-06-2019	5	103	1056479	S
333382	10-06-2019	5	103	1056524	S
333080	10-06-2019	5	103	1056285	S
332818	10-06-2019	5	103	1031699	S
332795	10-06-2019	5	103	1052349	S
332644	10-06-2019	5	103	1055916	S
332407	10-06-2019	5	103	529944	S
332192	10-06-2019	5	103	1055279	S
332189	10-06-2019	5	103	705230	S
331966	10-06-2019	5	103	1055188	S
331750	10-06-2019	5	103	1055292	S
331617	10-06-2019	5	103	1055165	S
331231	10-06-2019	5	103	1054928	S

Fuente: Elaboración propia, en base a consulta efectuada a la base de datos del Sistema de Reserva de Horas, el 16 de octubre de 2019.



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

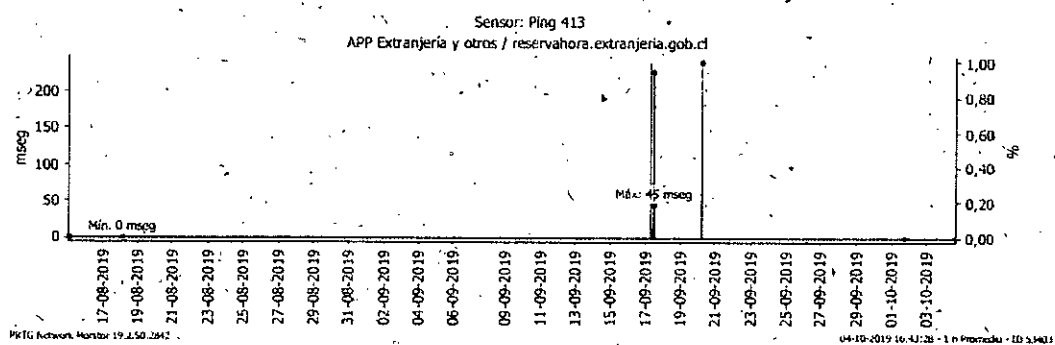
ANEXO N° 9

Resultado de las pruebas efectuadas mediante los aplicativos PRTG Network Monitor y Uptime.Report.

PRTG NETWORK MONITOR

Informe para Ping 413

Plazo de tiempo de informe: 15-08-2019 0:00:00 - 04-10-2019 16:39:00
 Tipo de sensor: Ping (180 s intervalo)
 Sonda, grupo, dispositivo: SONDA-PRTG-RCE0-RCE > APP Extranjería y otros > reservahora.extranjeria.gob.cl
 Estadísticas de tiempo disponible: Disponible: 100 % (50d 15h 24m 59s) Fallo: 0 % (00s)
 Estadísticas de petición: Bueno: 100 % (24311) Fallo: 0 % (0)
 Promedio (Tiempo de Ping): 0 mseg



Fecha Hora	Tiempo de Ping (mseg)	Mínimo (mseg)	Máximo (mseg)	Perdida de paquetes (%)	Tiempo de inactividad (%)	Cobertura (%)
Promedios (de 1215 valores)	0 mseg	0 mseg	1 mseg	<1 %	0 %	100 %

Fuente: Reporte del software PRTG Network Monitor, de fecha 4 octubre de 2019.



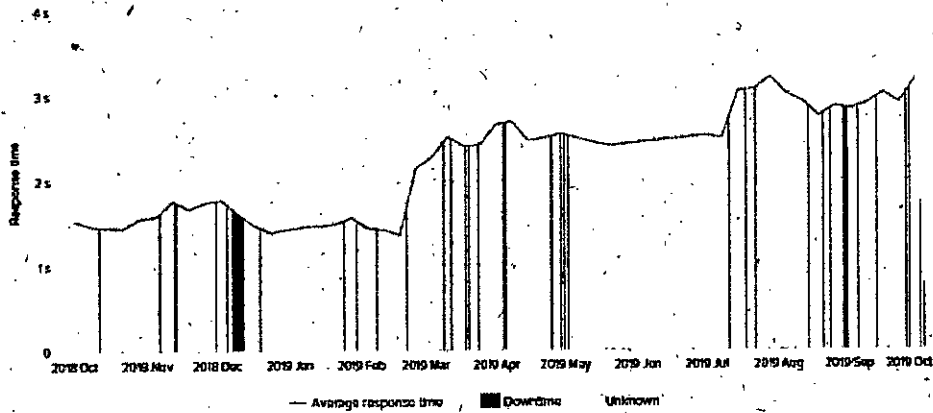
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Uptime report
reservahora.extranjeria.gob.cl (<http://reservahora.extranjeria.gob.cl/>) Type: HTTP

Report dates: 04/10/2018 to 04/10/2019 (UTC/GMT+3)

Response time

Downtime	Outages	Uptime	Max resp. time	Mtn resp. time	Avg resp. time
4d21h53m17s	135	98.65%	3.17s	1.35s	2.11s



Fuente: Reporte del software Uptime Report, de fecha 4 octubre de 2019.



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

ANEXO N° 10

Pantalla de registro de nuevo usuario en el SRH.

https://reservahora.extranjeria.gob.cl/ingreso/registro

Departamento de Extranjería y Migración
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

RESPECTO DE LA SOLICITUD DE CITA EN LINEA

Se indica que la cuenta es personal y única y que "En caso que se detecte la creación de más de una cuenta por usuario, que altera el orden previsto de atención y/o genere beneficios indebidos y/o fraudulentos por sobre otras atenciones, este Departamento se reserva derecho de ejercer las acciones que sean procedentes ante estas irregularidades".

Una persona que haya anulado, modificado y/o cambiado su cita más de tres veces en un lapso de 30 días seguidos, será penalizado con 180 días corridos de prohibición del uso de la herramienta de reserva de hora, contados desde su último reserva. [Para ver más léase](#)

Acepto las condiciones de uso

Ingreso [¿Olvidó su clave?](#)

Registro de nuevo usuario

Para crear esta cuenta debe ingresar los datos solicitados. Todos los campos son obligatorios.

Tipo de Documento	Número de Documento	Fecha de vencimiento

Nacionalidad	Fecha de Nacimiento
CHILE	24/11/1962

REGISTRAR

Versión 2.13 | Compatible con E, E, EDGE - Chrome - Firefox

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 26 de septiembre de 2019.



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

Pantalla de confirmación de registro de nuevo usuario en el SRH.

Registro de nuevo usuario

Ingrese los datos para crear un nuevo usuario sin tildes ni guionés. Todos los campos son obligatorios.

Registro completado

su registro ha sido completado, se le ha enviado un correo

Confirmar

REGISTRAR

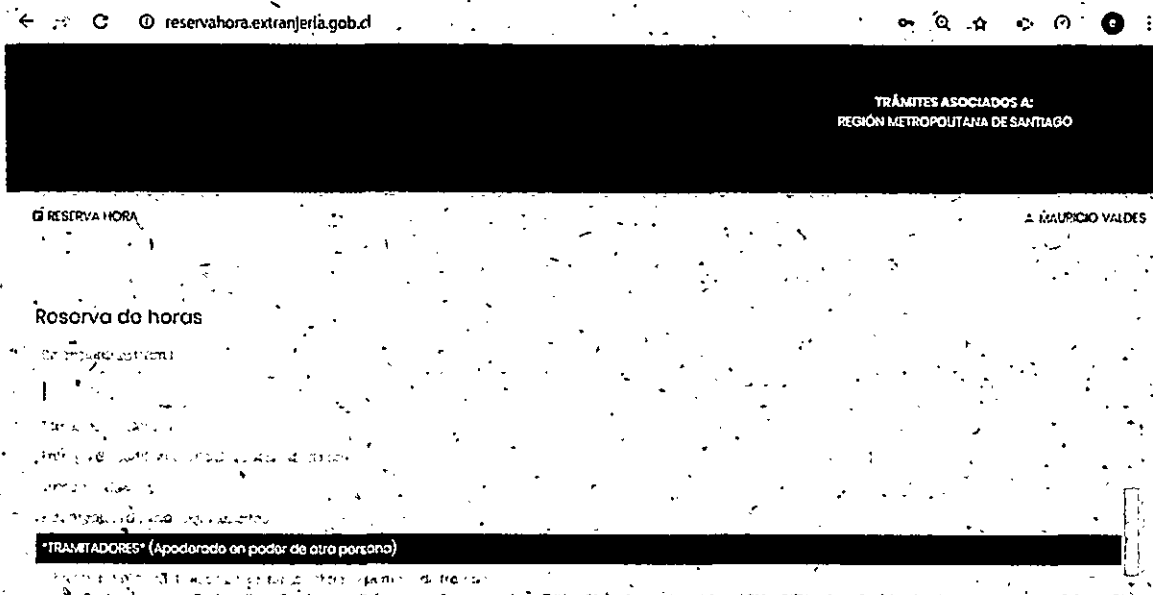
Versión 212 Compatible con Internet Explorer

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 26 de septiembre de 2019.



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

Pantalla de solicitud de hora en el SRH para un trámite.



Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 26 de septiembre de 2019.



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

Pantalla de reserva de hora en el SRH.

Inicio - www.contralora.cl x | [NO RESPONDER] Registro x | RESERVA DE CITAS WEB | M x | Nueva pestaña x | RESERVA DE HORAS PDI | M x | M Re: Rn: Fw: RE: Sabata x + - □ x

← ↻ https://reservahora.extranjeria.gob.cl/reserva

TRÁMITES ASOCIADOS A:
REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

RESERVA HORA ERNESTO STAMBUK

Reserva de horas

Reimpresiones de Ordenes de Pago

REIMPRESIONES DE ORDENES DE PAGO

REQUISITOS:

Para solicitar la reimpresión de la orden de

Otros Trámites (CCB Cuercillera) - Avda. Concha y Toro #81

Atención!

La oficina seleccionada no cuenta con horas de atención disponible. Presione aceptar para inscribirse en la LISTA DE ESPERA.

Fuente: Elaboración propia en base a captura de pantalla del Sistema de Reserva de Horas, del 26 de septiembre de 2019.



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

Correo electrónico de notificación de ingreso a la lista de espera virtual del SRH.-

Notificación de ingreso a lista de espera.
reservaextranjeria@interior.gov.cl

Para:

Lunes, 10 de junio de 2019 18:08

[Mostrar detalles](#)

Estimado Usuario,

Usted ha ingresado a la lista de espera de atenciones del Departamento de Extranjería y Migración. Tan pronto la oficina que usted ha seleccionado apertre sus horas, se asignarán automáticamente los bloques de acuerdo a su lugar en la lista.

Una vez asignada la hora, usted recibirá un correo de confirmación.

Recuerde presentarse el día y a la hora informada, con la documentación requerida para su trámite.

Este mensaje *no constituye* una asignación ni confirmación de reserva de hora de atención.

Saludos atentos,
Departamento de Extranjería y Migración

Fuente: Correo electrónico enviado por el SRH como confirmación, del 10 de junio de 2019.



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

Comprobantes de hora asignada en los Sistemas de Reserva de Hora del DEM y la PDI.

COMPROBANTE DE HORA RESERVADA

Estimado(a):

De acuerdo a su solicitud con fecha 05/11/2019 se ha reservado su hora para realizar el trámite:

- Estampados de visa en pasaportes

Información Confirmada:

	Serie	: C1356
	Nombre del Interesado/a	
	Nº de Pasaporte o DNI	
	Fecha de Reserva	: 02/12/2019
	Hora	: 13:30
	Centro de Atención	: MATUCANA (Estampados)
	Dirección Centro de Atención	: Av. Matucana Nº 1223, Santiago
	Comuna	: SANTIAGO
	Región	: REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
	Fecha de Inscripción	: 25/10/2019


COMPROBANTE DE HORA RESERVADA

Estimado(a):

De acuerdo a su solicitud con fecha 16/08/2019 se ha reservado su hora para realizar el trámite:

- (PDI) Certificado de viajes y Registro de visa para postular a la Permanencia Definitiva

Información Confirmada:

	Serie	:
	Nombre del Interesado/a	:
	Nº de Pasaporte o DNI	:
	Fecha de Reserva	: 23/08/2019
	Hora	: 12:15
	Centro de Atención	: (PDI) Viaje y registro para postular a Permanencia Definitiva
	Dirección Centro de Atención	: Eleuterio Ramirez 852
	Comuna	: SANTIAGO
	Región	: REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
	Fecha de Inscripción	: 25/07/2019

Fuente: Correos electrónicos enviados por el SRH del DEM y la PDI como confirmación.



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

ANEXO N° 11

Valores de renta mensual del servicio de red, desglosados por región y oficina, incluidos enlace y equipamiento.

REGIÓN	OFICINA	RENTA NETA MENSUAL POR ENLACE \$	RENTA NETA MENSUAL POR EQUIPAMIENTO \$
Tarapacá	Intendencia de Tarapacá	259.608	149.525
	Gobernación de Tamarugal	494.111	165.896
	Gobernación de Iquique	259.608	149.525
	DEM Iquique	92.495	99.095
Antofagasta	Intendencia de Antofagasta / Gobernación de Antofagasta	301.270	255.248
	Gobernación de Tocopilla	600.676	190.186
	Gobernación de El Loa	117.074	100.238
	DEM Calama	56.231	95.818
Atacama	Intendencia de Atacama	218.399	205.515
	Gobernación de Chañaral	486.289	105.798
	Gobernación de Copiapó	129.403	106.196
	Gobernación de Huasco	305.306	106.537
	DEM Copiapó	47.504	95.818
Coquimbo	Intendencia de Coquimbo	166.941	197.688
	Gobernación de Choapa	423.567	116.730
	Gobernación de Elqui	136.751	153.009
	Gobernación de Limari	210.214	105.751
	DEM La Serena	43.024	95.818
Valparaíso	Intendencia de Valparaíso	146.800	294.876
	Gobernación de Isla de Pascua	3.332.203	126.961
	Gobernación de Los Andes	81.407	96.622
	Gobernación de Marga	130.351	129.104
	Gobernación de Petorca	97.735	105.522
	Gobernación de Quillota	165.687	129.172
	Gobernación de San Antonio	167.550	96.622
	Gobernación de San Felipe	352.871	142.250
Libertador Bernardo O'Higgins	Intendencia del Libertador General Bernardo O'Higgins	1.139.607	233.045
	Gobernación de Cachapoal	152.591	138.194
	Gobernación de Cardenal Caro	319.487	111.668
	Gobernación de Colchagua	198.966	111.825
Maule	Intendencia del Maule (1 Oriente #895)	193.571	249.985
	Intendencia del Maule (3 Sur #777)	199.388	251.255
	Gobernación de Cauquenes	162.077	115.111
	Gobernación de Curicó	146.824	112.981
	Gobernación de Linares	208.871	114.190
	Gobernación de Talca	157.683	114.979



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

REGIÓN	OFICINA	RENDA NETA MENSUAL POR ENLACE \$	RENDA NETA MENSUAL POR EQUIPAMIENTO \$
Bío Bío	Intendencia del Bío Bío	240.169	228.050
	Gobernación de Arauco	496.039	173.780
	Gobernación del Bío Bío	115.832	104.454
	Gobernación de Concepción	92.466	122.956
	Gobernación de Ñuble	116.530	105.168
Araucanía	Intendencia de La Araucanía	117.517	143.984
	Gobernación de Malleco	479.135	106.311
	Gobernación del Cautín	117.517	143.984
Los Lagos	Intendencia de los Lagos	260.190	212.782
	Gobernación de Chiloé	537.928	107.445
	Gobernación de Llanquihue	151.035	132.877
	Gobernación de Osorno	133.659	106.240
	Gobernación de Palena	1.160.274	120.482
Aysén	Intendencia de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	754.827	239.600
	Gobernación del Capitán Prat	437.932	108.936
	Gobernación de Coyhaique	439.591	109.298
	Gobernación de Aysén	139.051	125.825
	Gobernación de General Carrera	461.356	114.049
Magallanes	Intendencia de Magallanes y de la Antártica Chilena	2.062.466	217.537
	Gobernación de Antártica Chilena	2.506.025	140.880
	Gobernación de Magallanes	1.211.649	106.490
	Gobernación de Tierra del Fuego	1.424.170	137.191
	Gobernación de Última Esperanza	1.266.426	118.447
	Base Marsh - Antártica Chilena	511.228	119.678
Metropolitana	Intendencia de Metropolitana	482.893	761.389
	Gobernación de Chacabuco	345.964	120.482
	Gobernación de Cordillera	99.627	129.777
	Gobernación de Melipilla	118.936	110.597
	Gobernación de Maipo	103.026	130.502
	Gobernación de Talagante	130.629	136.527
	DEM Fanor Velasco	89.365	190.262
	DEM Aeropuerto de Santiago	31.841	119.678
Los Ríos	Intendencia de Los Ríos	227.369	230.731
	Gobernación del Ranco	288.826	108.382
	Gobernación de Valdivia	148.605	110.015
Arica y Parinacota	Intendencia de Arica y Parinacota	260.253	252.202
	Gobernación de Arica	587.676	130.086
	Gobernación de Parinacota	475.072	104.368
	DEM de Arica	109.553	102.146



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

REGIÓN	OFICINA	RENDA NETA MENSUAL POR ENLACE \$	RENDA NETA MENSUAL POR EQUIPAMIENTO \$
Palacio de La Moneda	Enlace Principal	695.870	846.901
	Enlace de Respaldo	716.398	
TOTAL		31.847.055	12.099.242

Fuente: Contrato suscrito entre ENTEL S.A. y la Subsecretaría del Interior, aprobado por la resolución N° 34, de 10 de enero de 2017, proporcionado por el Director del Programa Red de Conectividad del Estado, mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2019.



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

ANEXO N° 12

Detalle del contrato suscrito por la Subsecretaría del Interior con la empresa ENTEL S.A., vigente durante el período de la auditoría.

SERVICIO CONTRATADO	Servicio de red MPLS para el Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Nombre del proveedor	ENTEL S.A.
RUT del proveedor	92.580.000-7
Identificador mercado público	623-8-LR16
Resolución que aprueba las bases	Resolución N° 391, de 25 de mayo de 2016.
Decreto que aprueba el contrato	Decreto N° 34, de 10 de enero de 2017.
Monto total del servicio	\$ 2.510.212.599
Modalidad de pago	Mensual
Duración del contrato	48 meses
Fecha de inicio	17-4-2017
Tipo de caución	Boletá de Garantía
Entidad emisora	Banco de Crédito e Inversiones
Beneficiario	Subsecretaría del Interior
Monto caución	\$ 502.042.520
Fecha de vencimiento de la caución	30 de junio de 2021
Tipo de multas	Multas establecidas por incumplimiento de los plazos de entrega y de los niveles mínimos requeridos en las obligaciones contractuales.
Definición de multa	Cláusula novena, multas por incumplimiento del servicio ofrecido, plazos de respuestas y demás condiciones contenidas en la oferta técnica.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los antecedentes suministrados por el Director del Programa Red de Conectividad del Estado, mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2019.



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

ANEXO N° 13

Pagos efectuados a la empresa ENTEL S.A.

N° FOLIO TESORERÍA	FECHA OPERACIÓN	N° FACTURA	FECHA FACTURA	SERVICIO	MONTO \$
38	14-02-2018	16201962	23-01-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 8/48	52.296.096
88	23-03-2018	16202671	22-02-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 9/48	52.296.096
128	25-04-2018	16203581	23-03-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 10/48	52.296.096
196	11-06-2018	16204263	23-04-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 11/48	52.296.096
248	05-07-2018	16205349	28-05-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 12/48	52.296.096
279	17-07-2018	16205911	20-06-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 13/48	52.296.096
332	23-08-2018	16207162	20-07-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 14/48	52.296.096
393	26-09-2018	16208213	22-08-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 15/48	52.296.096
484	09-11-2018	16209052	20-09-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 16/48	52.296.096
569	17-12-2018	16209992	23-10-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 17/48	52.296.096
640	04-01-2019	16211003	20-11-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 18/48	52.296.096
700	11-01-2019	16292183	10-12-2018	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 19/48	52.296.096
91	27-03-2019	16511893	25-01-2019	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 20/48	52.296.096
203	15-05-2019	16512912	27-02-2019	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 21/48	52.296.096



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

Nº FOLIO TESORERÍA	FECHA OPERACIÓN	Nº FACTURA	FECHA FACTURA	SERVICIO	MONTO \$
203	15-05-2019	16513576	19-03-2019	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 22/48	52.296.096
229	30-05-2019	16514605	17-04-2019	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 23/48	52.296.096
362	08-07-2019	16515515	28-05-2019	RED WAN MIN. INTERIOR CUOTA 24/48	52.296.096
TOTAL					889.033.632

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada mediante correo electrónico de 18 de julio de 2019, por el Departamento de Finanzas.

[Handwritten signature]



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

ANEXO N° 14

Estado de Observaciones del Informe Final N° 784, de 2019.

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numerales 1.	Falta de Planes de Contingencia y de procedimientos de recuperación de Desastres en la Subsecretaría del Interior.	C: Observación Compleja.	El servicio deberá elaborar y formalizar los aludidos planes, considerando a lo menos incluyan la seguridad de la información, en orden a 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, remitiéndolos dentro de los 60 días hábiles notificado el presente Informe Final.			



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

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 3.	Inexistencia de perfiles de Cargo para la División de Redes y Seguridad Informática.	MC: Observación Medianamente Compleja.	La entidad fiscalizada deberá elaborar los perfiles de cargo para la División de Redes y Seguridad Informática, respaldándolo documentadamente y disponibilizando dicho estudio a esta Entidad de Control, dentro de los 60 días hábiles notificado el presente Informe Final.			
Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 4.	Inexistencia de un proceso de inducción formal al personal de la Subsecretaría del Interior, sobre seguridad de la información	MC: Observación Medianamente Compleja.	La entidad fiscalizada tendrá que documentar la realización de los procesos de inducción formal y enviar el respaldo de lo efectuado, dentro de los 60 días hábiles contados desde la recepción del presente Informe Final.			



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

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo I, de Aspectos de Control Interno, numeral 7.	Inexistencia de un procedimiento para dar de baja los activos informáticos de la Subsecretaría del Interior	MC: Observación Medianamente Compleja.	La repartición deberá elaborar y formalizar dicho procedimiento, remitiéndolo dentro de 60 días hábiles desde la recepción del presente Informe Final			
Capítulo I, de Aspectos de Control Interno, numeral 8.	Falta el número de serie en el inventario de los equipos computacionales	C: Observación Compleja	La entidad fiscalizada deberá incorporar el campo señalado en sus registros de inventarios, considerando una base común entre los registros de la Unidad de Control de Inventario y la División de Redes y Seguridad Informática, respaldando documentadamente ello, en el plazo de 60 días hábiles una vez notificó el presente Informe Final.			



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

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL.	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
<p>Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 1 Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.2.</p>	<p>Falta de control de integridad de los trámites existentes</p>	<p>C: Observación Compleja.</p>	<p>La subsecretaría deberá evidenciar documentadamente, las mejoras efectuadas la sistema respecto al control de eliminación de trámites, a saber, notificación automática, reagendamiento, entro otros, y remitir nómina de las reasignaciones de trámites de las 364 personas observadas, para lo que dispone de 60 días hábiles desde la recepción del presente Informe Final.</p>			
<p>Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 1 Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.3, Sobre interoperabilidad de los sistemas en análisis, acápite 1.3.1.</p>	<p>Falta de Interoperabilidad entre los sistemas de reserva de horas y B3000</p>	<p>C: Observación Compleja.</p>	<p>El servicio deberá implementar modificaciones a los sistemas para que contemplen la integración, de manera que sea posible conocer la trazabilidad de la solicitud de hora con el trámite efectivamente realizado, informando el estado de avance de la solución en el plazo de 60 días hábiles notificado el presente Informe Final.</p>			



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

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
<p>Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 1 Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.3, Sobre interoperabilidad de los sistemas en análisis, acápite 1.3.2.</p>	<p>Falta de interoperabilidad entre el Sistema B3000 y web service proporcionado por la PDI</p>	<p>C: Observación Compleja.</p>	<p>La subsecretaría deberá implementar modificaciones a los sistemas para que contemplen la integración, de forma tal que la información recuperada de la Policía de Investigaciones de Chile, sea en línea, para lo que deberá enviar el avance de la solución dentro de los 60 días hábiles desde la entrega de este Informe Final.</p>			
<p>Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 1 Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.4.</p>	<p>Asignación de horas de atención de usuarios sin utilizar la lista de espera virtual originada por la modificación de la agenda</p>	<p>C: Observación Compleja.</p>	<p>La repartición deberá implementar modificaciones al Sistema de Reserva de Horas para que reasigne la lista de espera pendiente, cada vez que se liberen horas, lo que tendrá que respaldar en el plazo de 60 días contados desde la recepción del presente Informe Final.</p>			



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

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	RÉQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 1 Revisión Efectuada al Proceso de Atención a Migrantes, punto 1.5.	Inexistencia de un convenio formalizado que regule la entrega del SRH a la PDI	C: Observación Compleja.	La repartición deberá suministrar el convenio formalizado en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente Informe Final.			
Capítulo II, Examen de la materia auditada, numeral 2.	Falta de monitoreo en el control de interrupciones del servicio de Red MPLS	C: Observación Compleja.	La institución auditada tendrá que suministrar documentación que permita acreditar la administración del servicio de Red MPLS de datos institucionales, informándolas dentro del plazo de 60 días hábiles desde la recepción del presente Informe Final.			
Capítulo IV, Otras Observaciones, numeral 2	Inexistencia de procedimiento formalizado de atención de migrantes en las oficinas del DEM	MC: Observación Medianamente Compleja	La repartición deberá elaborar y formalizar dicho procedimiento, remitiéndolo dentro del plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.			