



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

INFORME DE SEGUIMIENTO

DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y
MIGRACIÓN DE LA SUBSECRETARÍA DEL
INTERIOR

INFORME N° 784/ 2019

25 DE FEBRERO DE 2021



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

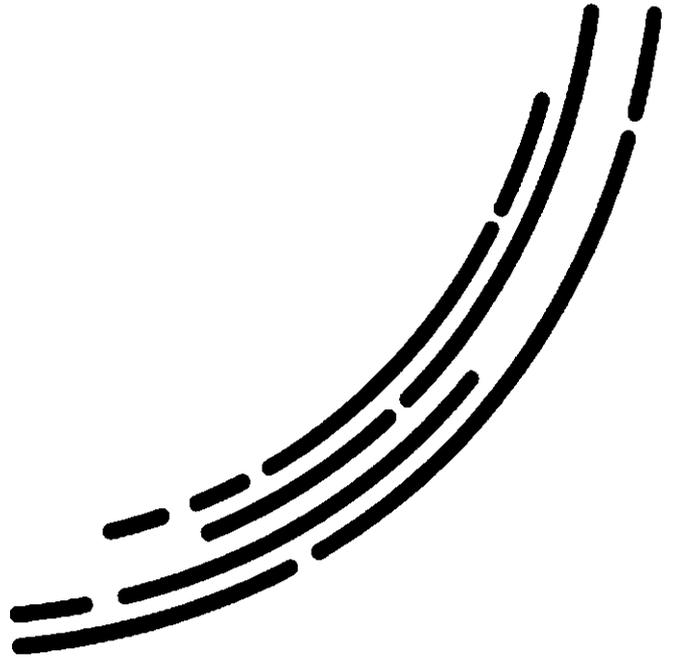
9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



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

DAE N° 86/2021

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO
QUE INDICA.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
REGIÓN 130
SANTIAGO, 25 FEB 2021 N° 428
213020210225428

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe de Seguimiento efectuado al Informe Final N° 784, de 2019, sobre auditoría de sistemas realizada al Departamento de Extranjería y Migración de la Subsecretaría del Interior.

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

Distribución:

- Al señor Ministro del Interior y Seguridad Pública.
- Al Jefe de Auditoría Interna de la Subsecretaría del Interior.
- Al Departamento de Auditorías Especiales de la Contraloría General
- A los recurrentes.

Remite Informe de Seguimiento al Informe Final N° 784 de 2019 y Oficio N° 428 de 2021.

Op Santiago Jue 25-02-2021 19:46

Para: cahecaz cahecaz

INF. SEG. N°784-2019.pdf 560 KB

OF 428-2021.pdf 25 KB

2 archivos adjuntos (584 KB)

Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Contraloria General de La Republica

Estimado (a):

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

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,



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

DAE. N° 87/2021

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

SANTIAGO, 25 FEB. 2021

Mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el Departamento de Extranjería y Migración de la Subsecretaría del Interior aportó el oficio ORD. N° 21.263, de 2020, que informa las medidas adoptadas y acompaña antecedentes tendientes a subsanar las observaciones contenidas en el Informe Final N° 784, de 2019, el cual tuvo por finalidad 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 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 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.

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

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS, N°s 9, Industria, innovación e infraestructura; 16, Paz, justicia e instituciones sólidas, y 17, Alianzas para lograr los objetivos.

A LA SEÑORA
MARÍA REGINA RAMÍREZ VERGARA
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍAS ESPECIALES
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE


Contralor General
de la República



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

A continuación, se expone el resultado de aquellas observaciones clasificadas como Altamente Complejas (AC) o Complejas (C), de acuerdo con lo establecido en el oficio N° 4.100, de 2018, de este Órgano Contralor.

I. Observaciones que se subsanan

En dicho informe final se determinaron las siguientes observaciones y acciones correctivas, las cuales fueron implementadas por la entidad auditada:

1. 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): Se advirtió que al 22 de octubre de 2019, fecha en que se puso término a la auditoría que originó el presente hallazgo, no existían planes de continuidad operacional ni de recuperación ante desastres, que permitieran garantizar la provisión de los servicios críticos, lo que podría generar una eventual indisponibilidad de los servicios en la infraestructura tecnológica de la repartición.

Al respecto, se solicitó a la entidad elaborar y formalizar los aludidos planes, que incluyeran, a lo menos, 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 del plazo de 60 días hábiles de notificado dicho informe final.

En su respuesta, el servicio proporcionó la resolución exenta N° 5.764, de 21 de agosto de 2020, que aprobó la actualización de la denominada "Política de Planificación de la Continuidad de la Seguridad de la Información", y que sería parte integrante de la Política General de la Información, sancionada por la resolución exenta N° 555, de 23 de enero de 2018, de esa subsecretaría.

Asimismo, el servicio aportó una serie de procedimientos, a saber, de continuidad operacional de control de riesgo ante ataque de virus informático; de corte de energía eléctrica; de interrupción de enlace de comunicaciones; de falla de equipo de comunicación local; de indisponibilidad operacional en el site¹ principal, los que se encuentran aprobados en el artículo 2° de la precitada resolución exenta N° 5.764, de 2020.

¹ Site: Sala de servidores.



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

Analizada la documentación dispuesta, se confirmó que la reparación elaboró y formalizó el plan de contingencia y procedimientos de recuperación de desastres, los cuales cumplen con lo requerido por esta Entidad de Control, por lo que procede subsanar la observación en comento.

2. Capítulo I. Aspectos de Control Interno,
numeral 8. Falta de número de serie en el inventario de los equipos computacionales (C): Se advirtió en la visita efectuada al datacenter ubicado en el Palacio de la Moneda, el 13 de mayo de 2019, que no fue posible cotejar el equipamiento instalado en dicha dependencia con el inventario suministrado por el Jefe de Auditoría Interna ni con el detalle de servidores entregado por el Jefe de Operaciones de la División de Redes y Seguridad Informática, ambas de la Subsecretaría del Interior, dado que las especificaciones de la marca y el modelo corresponden a un parámetro común a varios servidores, y ninguna de las dos fuentes coincide ni tiene el número de serie de cada equipo.

Al respecto, se requirió a la entidad fiscalizada incorporar el número de serie en sus registros de inventario, de manera de considerar una base común entre la Unidad de Control de Inventario y el de la División de Redes y Seguridad Informática, respaldando documentadamente ello, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la notificación del informe final.

La entidad informó en su respuesta que, la Sección de Activo Fijo del Departamento de Administración diseñó un plan de trabajo para la regularización del inventario de equipos de las dependencias de la institución, el cual tenía como objetivo recopilar y analizar los datos sobre los bienes informáticos, además de asignar códigos a los activos no ingresados en los sistemas de inventario.

A su vez, aportó como medio de verificación el señalado plan de trabajo, aprobado en agosto del 2020, junto con el memorándum N° 36, de 2 de septiembre de la misma anualidad, el cual solicita remitir a la Sección de Activos Fijos y Servicios Menores del Departamento de Administración, el registro del Departamento de Soporte Informático, que contenga el inventario de todos los equipos que se encuentran en el Departamento de Extranjería y Migración.

Posteriormente, mediante correo electrónico de fecha 9 de febrero de 2021, ese servicio informó que se efectuó la regularización solicitada, incluyendo los números de series de los equipos informáticos, a excepción de los que por su posición o uso (switch y routers) no pudieron ser registrados, ya que podían afectar el funcionamiento de la unidad, adjuntando como medio de verificación el archivo con el detalle del activo, donde se observa la inclusión de los números de serie.



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

Analizada la documentación proporcionada, el servicio demuestra haber incorporado las especificaciones de a marca y el modelo mediante parámetros identificadores únicos al inventario de los equipos computacionales, como es el número de serie, razón por la cual se susana la presente observación.

3. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes, 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): Cabe señalar que el Sistema de Reserva de Horas, SRH, del Departamento de Extranjería y Migración gestiona las horas solicitadas por extranjeros para efectuar trámites asociados, entre otros, para su permanencia en el país.

Asimismo, el aludido aplicativo permite realizar trámites en la PDI, pero con una base de datos diferente, en la que se registra la información que requiere dicha policía.

Por su parte, el servicio señaló que el Sistema B3000, administrado por el DEM contiene el registro de todas las actividades que los extranjeros realizan en ese departamento, almacenando datos como 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, entre otros.

Considerando lo anterior, se detectó la inexistencia de un servicio de interoperabilidad entre los precitados sistemas, lo que imposibilitaba la actualización e integridad de los datos disponibles para consulta de ciudadanos chilenos y extranjeros.

Al respecto, se solicitó a la institución fiscalizada que implementara modificaciones a los sistemas en análisis y que contemplaran la integración, de manera que fuese posible conocer la trazabilidad de la solicitud de hora de un trámite efectivamente realizado, informando el estado de avance de la solución requerida, en el plazo de 60 días hábiles, notificando el informe final.

En su respuesta, la entidad señaló que si bien ambas aplicaciones cuentan con la misma base de datos, -Oracle 10G-, no es posible habilitar una interoperabilidad, sin contar con la participación de un usuario de negocio, debido a que el modelo de datos de B3000, se actualiza en base a las solicitudes que el extranjero realiza en el Departamento de Extranjería y Migración y, por lo tanto, para un nombre, apellido uno y/o apellidos, fecha de nacimiento y nacionalidad pueden existir múltiples coincidencias que necesariamente deben ser priorizadas por el funcionario que atiende presencialmente al usuario y procesa la solicitud del mismo.



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

Indica que, dados los requerimientos expuestos, se desarrolló un nuevo software que permite vincular la información de las bases de datos del Sistema B3000 y el Sistema de Reserva de Horas, incorporando la intervención del funcionario de atención al público.

Este nuevo sistema de atención al público opera para el Departamento de Extranjería y Migración y para la Policía de Investigaciones de Chile, en ambiente de su red interna -intranet-, lo que implica que no es accesible fuera de la red de conectividad del Estado.

Sin perjuicio de lo detallado anteriormente, el Departamento de Extranjería y Migración señaló en su respuesta que debido a la contingencia ocasionada por la emergencia sanitaria que afecta al territorio nacional, el SRH no está en funcionamiento, pero que los trámites se están realizando vía online o carta certificada.

Asimismo, informó que el desarrollo del nuevo sistema electrónico Atención a Público - Reserva de Hora, que reemplazará al actual, se encuentra en proceso de licitación y permitirá el registro de la solicitud de un extranjero.

En ese orden de ideas, el Departamento de Extranjería y Migración indicó a través del memorándum N° 1.514, de 3 de septiembre de 2020, que están levantando alternativas de planes de contingencia ante los eventos de atraso de la licitación y atención normal de público.

Del análisis efectuado a la documentación remitida, se comprobó la evidencia que respalda la interoperabilidad existente entre el Sistema Reserva de Horas y el B3000, mediante la interfaz creada para operar internamente, motivo por el cual se subsana lo observado.

4. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes, punto 1.3, Sobre interoperabilidad de los sistemas en análisis, acápite 1.3.2, Falta de interoperabilidad entre el Sistema B3000 y web service proporcionado por la PDI (C):
En consideración a los trámites efectuados por el DEM 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 existía interoperabilidad entre el aplicativo B3000 y el web service proporcionado por la PDI.

Al respecto, se solicitó implementar modificaciones a los sistemas para que contemple la aludida integración, de forma tal que la información recuperada de la Policía de Investigaciones de Chile esté en línea, por lo que debía remitir un estado avanzado de la solución, en el término de 60 días hábiles, plazo contado desde la entrega del informe final.



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

En su respuesta, la entidad acompañó el documento denominado anexo N° 9, que respalda evidencia de la interoperabilidad PDI-B3000, e indica que actualmente existen dos servicios de interoperabilidad entre la PDI y el Sistema B3000, ejecutados a través de los aplicativos denominados "pdi-inter-pro" y "pdi-inter-ws".

Al respecto, el servicio expone que el primer aplicativo adquiere los registros alojados en las tablas nombradas como CONS_POLIN_DET y CONS_POLIN, para enviar a la PDI la consulta del estado de antecedentes de los extranjeros que están postulando a un trámite en el Departamento de Extranjería y Migración.

De forma análoga, el segundo aplicativo recibe la respuesta del estado de antecedentes de dichos extranjeros vía Web Service desde la PDI, y los almacena:

Asimismo, la entidad fiscalizada manifiesta que la gestión interna de los sistemas propios de la Policía de Investigaciones de Chile no es parte del alcance y del apoyo tecnológico que la División de Redes y Seguridad Informática.

Analizados los antecedentes proporcionados, se acreditó que se han habilitado modificaciones que permiten demostrar la interoperabilidad de los sistemas en estudio, lo que permite subsanar la observación efectuada.

5. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada numeral 1, Revisión efectuada a proceso de atención de migrantes, 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). Se detectó que cada administrador del SRH de la sucursal del DEM, Gobernación o PDI, se encuentra habilitado para crear una agenda de horas disponibles, después de lo cual, se genera el proceso en el cual a las personas que solicitaron un trámite en la oficina que abrió las horas, se le asigna su turno por orden FIFO².

En relación a ello, se advirtió que el administrador del local puede deshabilitar horas para atención, por diferentes motivos programados³. Sin embargo, si con posterioridad se determina revertir la situación, es decir, 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.

2 FIFO -First in, First out, en sus siglas en inglés-, concepto que en este contexto significa que el primero en requerir el servicio es el primero en ser atendido, y así sucesivamente.

3 A modo de ejemplo, el Sistema B3000 no registra el número de atención del Sistema de Reserva de Hcra, lo que no permite tener trazabilidad del trámite efectuado.



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

Sobre la materia, se solicitó implementar las modificaciones al SRH para que reasigne la lista de espera pendiente, cada vez que se liberen horas, lo que debía ser respaldado en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del informe final.

En su respuesta, la repartición manifestó que implementó un nuevo flujo de priorización de la lista de espera en el software de reserva de horas, para los casos en que se elimine un bloque de trámite que puede tener usuarios con una cita asignada previamente; y que para uno que no estaba disponible, se modifique y quede utilizable para la atención de público. Esto es, que los extranjeros que tenían una cita asignada, reciben un correo de notificación que indica que, por razones de fuerza mayor han perdido su agendamiento, pero que han sido incorporados en la lista de espera con primera prioridad para recibir una nueva atención, tan pronto se disponibilicen horas.

También señala que, cuando existen más de 24 horas entre el bloque desocupado y la hora de levantamiento de la excepción, se prioriza la lista de espera. Es decir, no está la posibilidad de que un usuario pueda reservar el bloque que ha quedado libre, si hay usuarios en la lista de espera de la oficina en cuestión.

Con el fin de respaldar su respuesta, esa entidad remitió el documento denominado anexo N° 10, el cual evidencia la incorporación y levantamiento de una excepción para la reserva de hora, mediante el cual, se simula el movimiento de los usuarios hacia y desde la lista de espera a re-agendar una cita que ya le fue notificada. Por último, en el citado documento se muestra que el sistema implementado asegura la prioridad de atención del interesado cuya cita fue anulada.

Del análisis efectuado, se comprobó la regularización de lo observado, en el sentido de implementar modificaciones al Sistema de Reserva de Horas para que reasigne la lista de espera pendiente, cada vez que se liberen horas, motivo por el cual se subsana lo observado.

6. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, Falta de monitoreo en el control de interrupciones del servicio de Red MPLS (C): El Ministerio del Interior y Seguridad Pública realizó una contratación a través del portal de Mercado Público con ENTEL S.A. para que suministrara el servicio de red MPLS, el cual permitiera la comunicación de las intendencias regionales, gobernaciones provinciales y siete oficinas del Departamento de Extranjería y Migración, con los sistemas informáticos ubicados en las dependencias del Palacio de La Moneda.

Ahora bien, del análisis de los antecedentes suministrados por el encargado de redes de la entidad, en lo relativo al respaldo de los uptime, se verificaron caídas de servicio que excedieron el porcentaje límite, reseñado en el punto 2.9, sobre niveles de servicio mínimos requeridos, correspondientes a las gobernaciones, el cual se estableció en 99,58 % para el enlace.



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

Sobre la materia, se requirió a la repartición que aportara documentación que acreditase la administración del servicio de red MPLS de datos institucionales, informando de ello, dentro del plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del informe final.

En su respuesta, la entidad fiscalizadora señaló que la Subsecretaría del Interior, a través de la División de Redes y Seguridad Informática, ejecuta en sus dependencias actividades relacionadas con los servicios de monitoreo permanente, las cuales operan bajo modalidad 7x24 -24 horas los 7 días de la semana- desde finales del año 2018.

Agregó que, la primera de ellas está constituida por un Network Operation Center, NOC, que corresponde a un centro de monitoreo de operaciones de la red, alertando la disponibilidad de los servicios, y emitiendo comunicaciones de pérdida de conexión o lentitud. Asimismo, la segunda está constituida por un Security Operations Center, SOC, que es un control de operaciones para la gestión de eventos, con la finalidad de ejecutar su resolución, hasta la verificación del cierre de ticket de atención de caso.

A su vez, el servicio auditado suministró documentación técnica respecto de la administración del servicio de datos institucionales, y la gestión que realiza durante todas las fases del desarrollo de un procedimiento, incluyendo el mantenimiento y el control de cambios del sistema de gestión de ticket.

Del análisis efectuado a la documentación proporcionada, se estableció que la repartición acreditó la administración del servicio de red MPLS de datos, por lo cual se subsana lo observado preliminarmente.

II. Observaciones que se mantienen

En el informe objeto de este seguimiento, se determinaron las siguientes acciones correctivas que debía implementar el servicio auditado para subsanar las observaciones formuladas, sin embargo, estas no se cumplieron:

1. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes, punto 1.2, Falta de control de integridad de los trámites existentes (C): De manera de validar el aplicativo, esta Entidad de Control solicitó una cita en el ambiente productivo del Sistema de Reserva de Horas del DEM, el 10 de junio de 2019, 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.



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

Luego, el 5 de septiembre de misma anualidad, se consultó sobre la reserva realizada el citado 10 de junio, es decir, 87 días corridos, desde el requerimiento original, cuyo mensaje arrojó el siguiente texto "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".

Dado el tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la hora y la referida consulta, esta Entidad de Fiscalización procedió a analizar la información existente en la base de datos del sistema examinado, 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 lógicamente⁴, conllevando ello, a que el usuario no fuese atendido.

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 ese, 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.

En dicha instancia, consultada la base de datos respecto al trámite efectuado, en la oficina 103, correspondiente a 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.

Al respecto, se requirió en el aludido informe final, evidenciar documentadamente las mejoras efectuadas al sistema, respecto al control de eliminación de trámites, a saber, notificación automática, re-agendamiento, entre otros, y remitir la nómina de las reasignaciones de trámites de las 364 personas observadas, para lo que disponía de 60 días hábiles, contados desde la recepción del informe final.

La entidad señaló en su respuesta que la División de Redes y Seguridad Informática desarrolló un módulo en el aplicativo de administración de citas, utilizado tanto por el Departamento de Extranjería y Migración como por la Policía de Investigaciones, para la gestión de las horas de atención presencial. Asimismo, indicó que, para conservar la integridad de los datos, un trámite no puede ser eliminado, sino deshabilitado a través del software de administración de citas.

Añade que, ante la deshabilitación de un trámite por parte de los equipos administradores del aplicativo, se implementó un subsistema que aparece cuando un administrador selecciona la opción "cambiar vigencia de un trámite", asociado a la oficina que dicho funcionario administra, calculando el total de usuarios afectados por la acción a aplicar, es decir, se

⁴ Eliminación lógica: Es aquella que ocurre al activar una marca de "eliminado" al registro, no borrándolo físicamente de la base de datos.



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
DEPARTAMENTO DE AUDITORIAS ESPECIALES
UNIDAD DE AUDITORAS DE SISTEMAS

determina el total en la lista de espera relacionada al trámite que se desea deshabilitar en dicha oficina, generándose el envío masivo de correos a los ciudadanos en lista de espera con un mensaje que indica que el trámite en cuestión ya no se realizará en forma presencial.

Asimismo, complementa que, si la oficina necesita suspender un trámite, se creó un proceso de traspaso de lista de espera, asistido por la División de Redes y Seguridad Informática, consistente en la creación de una nueva acción asociada a dicha oficina, por parte del usuario administrador, y posteriormente, la notificación a la División de Redes y Seguridad Informática del detalle del traspaso: mover lista de espera desde "oficina-trámite" hacia "nueva-oficina-trámite".

Al respecto, cabe señalar que en su respuesta la entidad proporcionó documentación que permitió constatar las mejoras efectuadas en el sistema, en específico, al control de eliminación de trámites. No obstante, no se pronunció ni aportó antecedentes relativos a las reasignaciones de trámites de las 364 personas observadas, razón por la cual corresponde mantener lo advertido.

En consecuencia, la institución deberá acreditar documentadamente en el Sistema de Seguimiento de la CGR, lo relativo a las reasignaciones de trámites de las 364 personas observadas, lo que será verificado por esta Contraloría General, en un plazo de 30 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe de seguimiento.

En forma adicional, deberá implementar un acceso remoto, y habilitar un usuario de consulta que permita a esta Contraloría General validar las mejoras efectuadas en el sistema de control de eliminación de trámites, en el plazo de 30 días hábiles, contado desde la recepción de este documento.

2. Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión efectuada al proceso de atención de migrantes, punto 1.5 Inexistencia de un convenio formalizado que regule la entrega del SRH a la PDI (C) Se acreditó que 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; no obstante, dicho traspaso no se encontraba regularizado mediante un convenio formalizado.

Al respecto, se solicitó a la entidad que debería suministrar el convenio formalizado en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del informe final.

La entidad en su respuesta acompañó el oficio N° 20.253, de 20 de agosto de 2020, de la División de Redes y Seguridad Informática de la Subsecretaría del Interior el cual da cuenta de la remisión de la copia del Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y Seguridad



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

Pública y la Policía de Investigaciones de Chile, a fin de que se materialice su suscripción y posterior sanción administrativa por parte esa subsecretaría.

Posteriormente, requerida la actualización del estado de trámite del convenio formalizado que regula la entrega del SRH a la PDI, mediante correo electrónico de 9 de febrero de 2021, esa entidad informó que a esa fecha no se encontraba formalizado, dado que aún no había sido firmado y remitido por parte de la PDI. Además, expuso que se solicitó a la Policía de Investigaciones de Chile realizar las gestiones para que el documento sea sancionado a la brevedad, considerando que esa subsecretaría lo remitió el 20 de agosto del 2020.

Los antecedentes aportados por la institución fiscalizada si bien dan cuenta del convenio de cooperación entre ambas instituciones públicas, este no ha sido formalizado mediante un acto administrativo, por lo que corresponde mantenerlo observado.

En consecuencia, la institución deberá acreditar documentadamente en el Sistema de Seguimiento de la CGR, el acto administrativo que formalice el convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y la Policía de Investigaciones de Chile, lo que será verificado por esta Contraloría General, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe de seguimiento.

III Sobre acciones derivadas indicadas en el informe final

En relación a las observaciones del 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 y 1.2, Pagos efectuados por servicios de enlace y equipamiento que no se utilizan, caso de la Base Teniente Marsh, respecto de las cuales se determinó la realización de un reparo, cabe consignar que se ha iniciado el correspondiente juicio de cuentas, cuyo rol en el tribunal es el N° 70-2020, presentado el 13 de julio de misma anualidad.

Respecto de las observaciones que fueron categorizada como Medianamente Compleja (MC), en el informe final objeto de este seguimiento, se deja constancia que la acción correctiva requerida fue acreditada en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, por el área encargada del control interno de la institución, lo cual podrá ser verificado por este Órgano de Control en los procesos de revisión aleatoria que se realizarán a la documentación suministrada en la plataforma, con el fin de verificar la consistencia y veracidad de dichos antecedentes, así como, el cumplimiento de las acciones requeridas.

Saluda atentamente a Ud.,

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