DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Número de Informe: 48/2014
30 de diciembre de 2015

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.079/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15*102593

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
OFICINA DE PARTES
31 DIC 2015
RECIBIDO

JORGE BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

A LA SEÑORA
XIMENA RINCÓN GONZÁLEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.080/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15 * 102594

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
OFICINA DE PARTES
31 DIC 2015
RECIBIDO

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.081/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15*102595

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

SENCE
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
RECIBIDO
31 DIC 2015
OFICINA DE PARTES
Gobierno de Chile

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.082/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15*102596

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

SENCE
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
RECIBIDO
31 DIC 2015
OFICINA DE PARTES
Gobierno de Chile

AL SEÑOR
ENCARGADO UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.083/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15 * 102597

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

SERGIO JIMÉNEZ MERINO
Jefe Unidad Técnica de Control Externo
División de Auditoría Administrativa

31-12-15

AL SEÑOR
JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL EXTERNO
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 4.084/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE INDICA.

SANTIAGO, 30.DIC 15 * 102598

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

RECIBIDO EN
UNIDAD DE SEGUIMIENTO
31 DIC 2015
FISCALIA
CONTRALORIA GRAL. DE LA REPUBLICA

A LA SEÑORA
JEFA DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO
FISCALÍA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

RTE
ANTECED

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

USEG N° 38/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 48, DE 2014, SOBRE AUDITORÍA DE SISTEMAS EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO.

SANTIAGO, 30 DIC. 2015

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se realizó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 48, de 2014, sobre auditoría al macroproceso de Tecnologías de la Información, TI, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. Los funcionarios que ejecutaron esta fiscalización fueron la señora Bárbara Nifure Abarca y el señor Ricardo Muñoz Ortega.

Cabe consignar que la entidad no remitió la documentación requerida en el citado Informe Final N° 48, de 2014, dentro de los plazos allí establecidos, por lo que los antecedentes de respaldo del presente informe de seguimiento fueron obtenidos con ocasión de las verificaciones en terreno.

Los antecedentes aportados fueron analizados y complementados con las validaciones correspondientes, con el objeto de comprobar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican.

AL SEÑOR
JORGE BERMÚDEZ SOTO
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

Contralor General de la República

1. OBSERVACIONES QUE SE SUBSANAN

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-1 Estructura organizacional	Se comprobó que no existía un jefe para la subunidad de planificación, y que un mismo funcionario estaba al mando de las subunidades de operaciones y soporte, por lo que no había una segregación de funciones acorde a la composición orgánica de esa dependencia, según consta en el correo electrónico del jefe de operaciones y soporte, de 30 de abril de 2014, lo que se presenta en el anexo N° 2, del Informe Final N° 48, de 2014.	La repartición aportó el nuevo organigrama de la unidad de tecnologías de la información.	Se corroboró que la unidad antes citada fue reestructurada, no existiendo dentro de su actual conformación la subunidad de planificación, sino una subunidad de proyectos TI a cargo de Claudio Ledermann Araneda. Por su parte, se ratificó que las subunidades de operaciones y soporte se encuentran separadas y bajo la tutela de funcionarios distintos.	En mérito de lo expuesto, se dan por subsanadas las observaciones.
II-2-b) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Respecto a la seguridad física del datacenter, se detectaron deficiencias, en relación con lo establecido en el decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, MINSEGPRES, confirmándose la ausencia de alarmas contra intrusos en el interior de la dependencia, hecho que infringe lo dispuesto en el artículo 17 del citado decreto.	El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE no proporcionó respuesta al numeral II-2 literales b), d), e) y f).	En la validación en terreno, se constató que la sala de servidores cuenta con alarma contra intrusos. Asimismo, se tuvo a la vista la planilla de registro de acceso al datacenter, en la que se indica el nombre, rut y propósito del ingreso al recinto.	
II-2-d) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Si bien se registraba el acceso a través de la huella dactilar, no quedaba constancia del propósito, duración y quien autorizó el ingreso a la sala de procesamiento de datos, transgrediendo lo consagrado en la letra e), del artículo 37, del aludido decreto.			
II-2-e) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Se determinó la carencia de revisiones y actualizaciones de los permisos de ingreso, lo que vulnera lo mencionado en la letra e), del artículo 37, del antedicho decreto.		Se verificó que a través de la resolución exenta N° 4.858, de 2015, se aprobaron las Políticas de Seguridad de la Información del servicio, las que contienen, entre otros, procedimientos de acceso lógico y físico, que establecen revisiones periódicas de los derechos de acceso.	
II-2-f) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Se evidenció falta de medios para la extinción del fuego, advirtiendo la presencia de un solo extintor portátil de 20 kg, lo que contraviene lo señalado en el artículo 17, del citado decreto.		La institución acreditó la instalación de un sistema de detección y extinción de incendios.	

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-3-a) Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	Se advirtió que la repartición no contaba con planes formalizados sobre prevención de los riesgos TI, de ejecución de los eventos que activan la contingencia y de recuperación, lo que contraviene lo descrito en el artículo 35, del aludido decreto N° 83, de 2004, sobre gestión de continuidad del negocio, según consta en la providencia N° 310, de 12 de mayo de 2014, de la encargada de la unidad de tecnologías de la información. No obstante lo anterior, a través de dicho documento se remitieron los siguientes antecedentes, elaborados durante el año 2013, los que no estaban sancionados por el acto administrativo correspondiente: -Monitoreo y Revisión de Redes, respecto a la gestión de redes de datos y voz del SENCE, el cual incluye la evaluación del estado inicial y la atención de las fallas del enlace.	La entidad proporcionó la resolución exenta N° 4.858, de 2015.	Se verificó que a través de las resoluciones exentas N^{os} 4.626 y 4.858, de 9 y 20 de noviembre de 2015, respectivamente, se aprobaron las Políticas de Seguridad de la Información del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, las que contienen, entre otros, procedimientos de transferencias, clasificación y manejo de información, control de acceso físico y lógico, que incorporan instrucciones en relación con el monitoreo y revisión de redes, control de emergencia en el datacenter, continuidad operativa y protección de registros informáticos.	Las medidas adoptadas permiten subsanar las observaciones.
II-3-b) Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	-Control de Emergencia en Datacenter, sobre acciones ante situaciones de incidentes en esa sala, el cual considera el amago de un foco de incendio, problemas en el aire acondicionado e inundación.			
II-3-c) Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	-Plan de Continuidad Operativa, referente a las actividades para recuperar la operación normal de los servicios computacionales.			
II-3-d) Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	-Protección de Registros Informáticos, que describe la administración regular de las bases de datos institucionales, el cual contenía la protección a nivel de roles de acceso, copias de seguridad y validación de respaldos.			

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-3 Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	Se confirmó la inexistencia de un registro de los problemas de seguridad informados, que contenga la descripción, fecha de inicio y de cierre, junto con las medidas tomadas por la entidad examinada, con la finalidad de estudiar los casos recurrentes que afectan la operación del Sistema del Libro de Clases Electrónico, LCE, lo que transgrede la letra i), del artículo 37 del referido decreto N° 83, de 2004, y el numeral 14, de la Norma Chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización, sobre gestión de la continuidad del negocio.	El servicio aportó el registro de incidentes.	La repartición acreditó la existencia de un catastro de incidentes para los sistemas informáticos, a cargo del Encargado de la Subunidad de Infraestructura.	En mérito de lo expuesto, se dan por subsanadas las observaciones.
II-4.1 Respaldo de datos organizacionales	De acuerdo a las verificaciones practicadas en terreno, se validó que el organismo fiscalizado utilizaba discos duros y cintas para realizar las copias de información, los que eran revisados diariamente para comprobar su estado, además, se efectuaban pruebas de recuperación de las máquinas virtuales. Sin perjuicio de lo expuesto, se evidenció que las precitadas cintas eran almacenadas en un mueble con llave en las dependencias de la unidad de tecnologías de información, sitio que no cumplía con las mismas características de seguridad que el datacenter, lo que vulnera lo dispuesto en el artículo 24 del citado decreto N° 83, de 2004, sobre el nivel de protección física de los respaldos de la información y de las aplicaciones críticas.	El SENCE no se pronunció sobre la materia.	Se corroboró que las cintas de respaldo de datos se encuentran resguardadas en las dependencias del Ministerio del Trabajo, ubicadas en calle Huérfanos N° 1.273, comuna de Santiago, en el datacenter de dicha institución, en virtud de un contrato de arrendamiento de espacio celebrado entre el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y ese ministerio.	

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-4.2.d) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Se constató que existe una política formalizada sobre el control de acceso a los aplicativos, incluida en el documento de las políticas generales de seguridad de la información, aprobado mediante la resolución exenta N° 10.283, de 3 de diciembre de 2012, del Director Nacional (PT) del SENCE. No obstante, se determinaron las siguientes situaciones, que transgreden lo descrito en el artículo 37, letras f) y g), del referido decreto N° 83, de 2004, y lo preceptuado en la Norma Chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, sobre la gestión de las operaciones y comunicaciones, junto con el control de acceso a las aplicaciones informáticas: Se corroboró que no hay una segregación de funciones acorde a sus responsabilidades, detectándose 202 cuentas del tipo "Administrativo", quienes tienen privilegios para revisar los datos de todos los cursos, modificar sus alumnos y relatores, junto con editar, eliminar y actualizar las claves, cuyo detalle consta en el anexo N° 3, del Informe Final N° 48, de 2014, de este origen.	El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo proporcionó la resolución exenta N° 4.858, de 2015.	Se ratificó que a través de la resolución exenta N° 4.858, de 2015, se aprobaron las Políticas de Seguridad de la Información del SENCE, la que incluye una política sobre uso de contraseñas, que dispone roles, responsabilidades, reglas generales, obligaciones de los usuarios y gestión de las contraseñas. Dicho documento, además, incorpora una política sobre control de acceso lógico, la que contiene instrucciones respecto a la asignación de permisos, perfiles y roles.	En mérito de lo expuesto, se dan por subsanadas las observaciones.
II-4.2.f) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	De acuerdo con las validaciones efectuadas en el Sistema de Control E-learning, se comprobó que las cuentas de los usuarios no eran entregadas a través de un medio seguro, sino que eran enviadas en texto plano vía correos electrónicos no protegidos.			
II-4.2.g) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Se advirtió que a los usuarios no se les exigía el cumplimiento de las prácticas de seguridad en la creación y el uso de las contraseñas.			

3R

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-4.3 Control de cambios para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas	Se constató que existía una política formal de adquisición, desarrollo y mantención de sistemas de información, incluida dentro del documento de las Políticas Generales de Seguridad de la Información, no obstante, se determinó la ausencia de un procedimiento para la aprobación de las actualizaciones realizadas a las aplicaciones, y uno que recupere la condición inicial de los software, antes de efectuar las ediciones, en caso de presentar errores, lo que vulnera lo consagrado en el artículo 37, letra h), del mencionado decreto N° 83, de 2004, respecto al desarrollo y mantenimiento de sistemas. Cabe mencionar que, para las metodologías formales de la planificación de sistemas informáticos y gestión de los proyectos TI, se evidenció la falta de políticas que normen y coordinen la producción de programas como, por ejemplo, que todos los aplicativos tengan la obligatoriedad de ser validados por un control de calidad, asegurando la operatividad de los mismos, incumpliendo lo estipulado en la letra h), del artículo 37 del antes nombrado reglamento. Sobre las modificaciones de los aplicativos institucionales, se comprobó que la repartición auditada no contaba con un registro de cambios que las identifique de forma descriptiva, debido a la carencia de una metodología para documentar dicho proceso, quedando solamente respaldos de las solicitudes realizadas en e-mail, según consta en correo electrónico, de 29 de abril de 2014, del arquitecto de software de la institución, lo cual infringe lo dispuesto en la letra f), del artículo 37 del precitado decreto, referente a la gestión de las operaciones y comunicaciones. Consultado el servicio fiscalizado sobre la ejecución de evaluaciones de impacto antes de efectuar actualizaciones, se verificó que no se ejecutan estas prácticas, lo que transgrede lo señalado en la letra f), del artículo 37 del aludido decreto, acerca de la gestión de las operaciones y comunicaciones, según lo confirma el correo electrónico de 25 de abril de 2014, del jefe de proyecto de la subunidad de planificación.	La institución remitió instructivos y normas definidas, tanto en la metodología de los proyectos, como en documentos, estándares para los desarrollos, formularios de instalación, aplicación y base de datos.	Se corroboró la metodología de gestión de proyectos tecnológicos versión 1.2, de 3 de septiembre de 2015, que establece roles e imparte instrucciones sobre las etapas de proyecto, controles de cambio, facturación, documentación y repositorio de archivos, entre otros. A su vez, se acreditó que la resolución exenta N° 4.433, de 28 de octubre de 2015, que crea el Comité Estratégico Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, tiene como propósito la discusión de la estrategia TIC del SENCE, la priorización de los proyectos e inversiones TIC, la aprobación del plan informático TIC y de su presupuesto y el seguimiento de la marcha del plan TIC de la institución. Asimismo, se ratificó que la "Ficha de Solicitud de Proyecto", consigna el solicitante, la necesidad, objetivo y plazo, además de la firma y cargo tanto del solicitante como de su jefatura. Finalmente, se cotejó el procedimiento de mantención de sistemas, que declara de manera explícita el análisis de impacto de los requerimientos solicitados por las unidades de negocio.	En virtud de las medidas adoptadas, se dan por subsanadas las observaciones.

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-5.a) Acuerdo de niveles de servicios	Según lo consignado en el literal l), del numeral 4 de las bases técnicas de la licitación pública ID N° 45-87-LP12, para contratar el servicio libro de clase electrónico, el proveedor debe validar la identidad de los alumnos en un máximo de 3 segundos desde que el dispositivo biométrico realice la lectura. Asimismo, el Sistema de LCE debe estar operativo en un 99,95%, entre las 6 am y 11 pm, y en un 99%, el resto del día. En el mismo literal se definió como multa leve cuando el tiempo de verificación de una persona se encuentre entre 3 y 6 segundos; si la disponibilidad del sistema en horario de 6 am a 11 pm esté en el rango comprendido entre el 99,95% y 99,5%; o bien entre 99% y 95% para el horario complementario. Por lo expuesto, en este caso, se aplicará una multa del 5% de la facturación del mes o de un 20% por incumplimientos graves, que se consideran cuando los niveles no estén dentro de los rangos estipulados. Sobre la materia, se estableció que el SENCE no ha cobrado las multas a la empresa Acepta.com S.A., en conformidad con la facultad que al efecto le conceden las bases de la convocatoria, según correo electrónico de 28 de marzo de 2014, de la encargada de adquisiciones de la unidad de administración, debiendo hacerse presente que, tal como se señalara en el capítulo 1, Examen de Cuentas del Informe Final N° 48, de 2014, se acreditó que la institución no ha exigido la entrega de los informes mensuales de servicio, ni ha monitoreado el cumplimiento de los SLA, de acuerdo a lo comunicado por el jefe de la subunidad de proyectos, por correo electrónico de 23 de abril de 2014, a esta Entidad de Control, debiendo anotarse que tales insumos son indispensables para determinar la procedencia de aplicar multas al proveedor por este concepto.	La entidad remitió los reportes mensuales de los meses de junio, julio y agosto, todos de 2015.	Se comprobó la emisión de los reportes mensuales sobre estado de los servicios de la empresa Acepta.com S.A., y las facturas para el respectivo pago, según el siguiente detalle: -Factura N° 134743, de 26 de agosto de 2015 e informe de la misma fecha, correspondiente al mes de junio de 2015; -Factura N° 135093, de 26 de agosto de 2015 e informe de igual fecha, correspondiente al mes de julio de 2015; -Factura N° 137815, de 30 de septiembre de 2015 e informe de igual data, correspondiente al mes de agosto de dicha anualidad.	En virtud del cumplimiento de lo requerido en el Informe Final N° 48, de 2014, se dan por subsanadas las observaciones.
II-5.b) Pagos	Del análisis de las mencionadas bases administrativas de la licitación ID N° 45-87-LP12, se corroboró que la aludida compañía, para el período comprendido entre el 29 de abril y el 31 de diciembre de 2013, no solicitó los pagos de sus prestaciones a través de comunicaciones escritas dirigidas al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas del SENCE, como tampoco acompañó los informes mensuales de servicio y antecedentes en caso de aplicación de multas, conforme a lo descrito en la sección "Del pago", del numeral 8 de las referidas bases.			

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
	De lo indicado en los precedentes literales a) y b), se constató que el SENCE infringió el principio de estricta sujeción a las bases, respecto de la licitación pública ID N° 45-87-LP12, que la repartición adjudicó a la empresa Acepta.com S.A., consignado en el inciso tercero del artículo 10 de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios (aplica dictámenes N^{os} 6.496, de 2014 y 48.732, de 2012, de esta Entidad de Control).			

2. OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-1 Estructura organizacional	La Unidad de Tecnologías de Información del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, se encontraba conformada por 27 profesionales, de los cuales uno era jefe, bajo la calidad jurídica de contrata, lo cual resulta improcedente, considerando que las labores de jefatura solo pueden ser asumidas por personal de planta, según lo ha precisado la jurisprudencia de esta Contraloría General a través de los dictámenes N^{os} 71.212, de 2011 y 1.821, de 2013, entre otros.	La repartición remitió la resolución exenta N° 141, de 2015.	Se constató la resolución exenta N° 141, de 2015, que designa como profesional de la unidad de tecnologías de la información a la funcionaria Laura Ubilla, en calidad de contrata, desde el 1 de abril y hasta el 31 de diciembre de la mencionada anualidad.	En mérito de lo expuesto, se mantienen las observaciones.	El nombramiento del jefe de la unidad de tecnologías de la información en calidad de planta, así como las capacitaciones en materias de seguridad TI, serán comprobadas en una futura auditoría que ejecute este Organismo Superior de Control.
	Se advirtió que no se habían impartido cursos de formación en materias de seguridad de la información, correspondiente a cometidos legales, tratamientos de requerimientos y el uso de los recursos de tecnologías de la información, TI, tanto institucionales como de terceros, todo lo cual incumple lo señalado en la sección sobre "Formación y Capacitación en Materias de Seguridad de la Información", de la política de seguridad aprobada mediante la resolución exenta N° 10.283, de 30 de noviembre de 2012, de esa institución.	El SENCE no se pronunció sobre el particular.	La entidad no ha llevado a cabo capacitaciones al personal de la unidad de tecnologías de la información relacionadas con materias de seguridad TI, cometidos legales, tratamiento de requerimientos y uso de los recursos computacionales acorde a lo instruido en el Informe N° 48, de 2014. Sin perjuicio de lo anterior, se verificó que en la minuta de la reunión del día 1 de diciembre de 2015, del Comité de Seguridad de la Información del SENCE, se consigna el acuerdo de realizar una capacitación (sensibilización) sobre seguridad de la información en el año 2016.		

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-2-a) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Respecto a la seguridad física del datacenter de la repartición, se detectaron las siguientes deficiencias, en relación con lo establecido en el reseñado decreto N° 83, de 2004, sobre la seguridad física y del ambiente informático, según consta en el plan de pruebas, de 23 de abril de 2014: El perímetro de la sala de servidores no es de material sólido, además, cuenta con una ventana hacia el exterior sin protección y una puerta de acceso de vidrio, lo cual vulnera el literal a), del artículo 19.	El SENCE no proporcionó respuesta al numeral II-2 literales a), c) y g).	En la validación en terreno se verificó que si bien el perímetro de la sala de servidores es de material sólido, la ventana de la misma permanece sin protecciones. Asimismo, se confirmó que la puerta de acceso a dicho recinto continua siendo de vidrio. Por su parte, se corroboró que el servicio no instaló mecanismos de protección ante desastres naturales o artificiales.	En mérito de lo expuesto, se mantienen las observaciones.	El acatamiento de lo dispuesto en los artículos 17, 18 letra b), 19 letra a) y 37 letra e), todos del decreto N° 83, de 2004, del MINSEGPRES, será fiscalizado en una próxima auditoría que ejecute este Ente de Control.
II-2-c) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Se evidenció la inexistencia de protección contra daños por incendio, inundación, terremoto, explosión, disturbios civiles y otras formas de desastres naturales o artificiales, lo que incumple lo indicado en los artículos 17 y 18 letra b), del ya mencionado texto normativo.				
II-2-g) Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional	Se comprobó la ausencia de un sistema de energía auxiliar a excepción de las UPS, incumpliendo lo preceptuado en la letra e), del artículo 37, del citado decreto N° 83, de 2004.		Se constató que la entidad no instaló un mecanismo de energía auxiliar conforme a lo requerido en el Informe Final N° 48, de 2014.		La instalación de un mecanismo de energía auxiliar será validada en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-3 Plan de contingencia y gestión de los incidentes de seguridad	Conforme a los antecedentes suministrados mediante providencia N° 301, de 7 de mayo de 2014, de la encargada de la unidad de tecnologías de información, se advirtió la carencia de un procedimiento para comunicar los incidentes y requerimientos de los usuarios, además, el servicio no llevaba un control de los problemas del sistema de LCE, los que eran mantenidos directamente por la compañía Acepta.com S.A., lo que vulnera lo descrito en la letra d), del artículo 37, del decreto N° 83, de 2004, ya mencionado, respecto a la seguridad del personal.	El SENCE no proporcionó respuesta a las observaciones.	La institución remitió el procedimiento para la asignación de casos, incidentes o requerimientos de la mesa de ayuda, versión 01, de fecha 23 de noviembre de 2015, que establece tiempos de respuesta y solución para las categorías de software, servidores, servicios, hardware y redes y comunicaciones, no obstante, este no ha sido sancionado.	Sin perjuicio de los antecedentes aportados, se mantienen las observaciones.	La formalización del procedimiento en cuestión, así como el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 37 letras d) e i), del decreto N° 83, de 2004, del MINSEGPRES, será materia de revisión en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.
II-4.1 Respaldo de datos organizacionales	A través de la resolución exenta N° 10.283, de 30 de noviembre de 2013, del Director Nacional (S) del SENCE, se aprobó la política de seguridad, que incluye una sección sobre la materia en análisis. A su vez, la repartición auditada cuenta con los procedimientos de respaldo denominados "Servidores Virtuales Centrales Ambiente de Producción" y "Restauración de Información", sin embargo, estos no se encuentran formalizados, lo que incumple lo estipulado en el artículo 24, del aludido decreto N° 83, de 2004, respecto a las copias de respaldo, según consta además, en el punto g) de la providencia N° 310, de 12 de mayo de 2014, de la encargada de la unidad de tecnologías de información.		Si bien la entidad remitió la Guía sobre el Uso del Sistema de Autenticación Sistema Control E-learning, así como la propuesta técnica para el desarrollo de la Aplicación de Escritorio para la Asistencia del Libro de Clases Electrónico y las órdenes de compra que componen el servicio del nuevo Libro de Clases Electrónico, que considera la adquisición del servicio de desarrollo de software del LCE con la empresa CMetrix y la adquisición de la licencia de manera perpetua, del sistema de registro y validación biométrica, no acreditó la formalización de los procedimientos de operación de los servidores virtuales centrales ambiente de producción y restauración de información y gestión de accesos del sistema LCE, acorde a lo solicitado en el Informe Final N° 48, de 2014, de este origen.		La formalización e implementación de los procedimientos en cuestión será validado en una próxima fiscalización que realice esta Contraloría General.

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-4.2.a) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Se constató que existe una política formalizada sobre el control de acceso a los aplicativos, incluida en el documento de las políticas generales de seguridad de la información, aprobado mediante la resolución exenta N° 10.283, de 3 de diciembre de 2012, del Director Nacional (PT) del SENCE. No obstante, se determinaron las siguientes situaciones, que transgreden lo descrito en el artículo 37, letras f) y g), del referido decreto N° 83, de 2004, y lo preceptuado en la Norma Chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, sobre la gestión de las operaciones y comunicaciones, junto con el control de acceso a las aplicaciones informáticas: Sobre el otorgamiento o revocación de los permisos de ingreso al Sistema de Control E-learning, se comprobó que no hay un procedimiento formal, como tampoco uno para los usuarios del Sistema de Libro de Clases Electrónico, LCE, específicamente, los funcionarios de la repartición fiscalizada y los administradores de los Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC.	El SENCE no proporcionó respuesta para el numeral II-4.2. literales a), b), e), h) e i).	Si bien la entidad remitió la Guía sobre el Uso del Sistema de Autenticación Sistema Control E-learning, así como la propuesta técnica para el desarrollo de la Aplicación de Escritorio para la Asistencia del Libro de Clases Electrónico y las órdenes de compra que componen el servicio del nuevo Libro de Clases Electrónico, que considera la adquisición del servicio de desarrollo de software del LCE con la empresa CMetrix y la adquisición de la licencia de manera perpetua, del sistema de registro y validación biométrica, no acreditó la formalización de los procedimientos de operación de los servidores virtuales centrales ambiente de producción y restauración de información y gestión de accesos del sistema LCE, acorde a lo requerido en el Informe Final N° 48, de 2014.	Sin perjuicio de los antecedentes aportados, se mantiene la observación.	La formalización e implementación de los procedimientos en cuestión será materia de revisión en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.

3R

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-4.2.b) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Con respecto a la revisión periódica de los permisos de ingreso, se detectó la ausencia de instrucciones que indiquen registrar, al menos, la fecha y al encargado de esa acción para los sistemas en análisis, según se manifestó en el correo electrónico de 31 de marzo de 2014, del jefe de la subunidad de desarrollo.	El SENCE no proporcionó respuesta a esta observación.	En la visita a terreno efectuada, el encargado de proyectos del SENCE señaló que cada unidad de negocio del servicio tiene su propio administrador funcional de los sistemas de su competencia, razón por la cual no existe un único administrador funcional. Por su parte, se confirmó a través de la resolución exenta N° 3.267, de 31 de julio de 2015, la designación de la encargada de tecnologías de la información como encargada del sistema de seguridad de la información. Asimismo, dicho documento constituye el comité de seguridad de la información conformado por la referida encargada y las jefaturas de recursos humanos, del departamento jurídico, del departamento de capacitación a personas y el encargado de riesgos. Finalmente, se constató la minuta de la reunión del día 1 de diciembre de 2015, del mencionado comité de seguridad de la información, en la que se acordó que en el mes de enero de 2016, se elaborará un acto administrativo que defina los dueños de los activos o sistemas de información por parte de las áreas de negocios, precisando sus responsabilidades, entre otras, velar por el alta/baja o modificación de usuarios y sus perfiles.	Sin perjuicio de las gestiones realizadas, la repartición continúa sin designar un administrador funcional de los sistemas, por lo que se mantiene la observación.	La formalización de los administradores funcionales de las áreas de negocio del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, será materia de revisión en una futura auditoría a ejecutar por este Organismo Superior de Control.

3
K

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-4.2.e) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Se comprobó la ausencia de un registro de los intentos fallidos de ingresos a los sistemas del LCE y Control E-learning.	El SENCE no proporcionó respuesta a las observaciones.	De la visita a las dependencias de la institución, el día 23 de noviembre de 2015, se constató que para el citado sistema, no se han incorporado registros de intentos fallidos. De igual forma, se advirtió que no se encuentran implementados los procedimientos de gestión de ambientes de desarrollo y aseguramiento de la calidad y producción.	En atención a lo expuesto, se mantienen las observaciones.	El registro de los intentos fallidos de ingresos a los sistemas LCE y Control E-learning, así como la formalización e implementación de los procedimientos de gestión de ambientes de desarrollo y aseguramiento de la calidad y producción, serán materia de revisión en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.
II-4.2.h) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Se identificaron 42 eventos de "LOGON"[1], respecto a ingresos a aplicaciones y a bases de datos en ambiente de prueba desde producción, según consta en los reportes entregados mediante la providencia N° 301, de 7 de mayo de 2014, de la encargada de la unidad de informática, cuyo detalle consta en el anexo N° 4, del referido Informe Final.				
II-4.2.i) Control de acceso lógico a las aplicaciones institucionales	Sobre los accesos a servicios y a la base de datos en desarrollo desde el ambiente de prueba, se evidenciaron 107 registros de "LOGON", situaciones que se especifican en el anexo N° 5, del aludido Informe Final N° 48, de 2014.				
II-4.4.a) Validación de los datos de entrada y sus controles de integridad	En relación con el objetivo para proteger la seguridad e integridad de la información incluida en los sistemas institucionales, se revisaron los datos ingresados, cuyo resultado se señala en los literales a) al g), del numeral 4.4, del Informe Final N° 48, de 2014; advirtiéndose infracciones a los artículos 6°, 8° y 37, letra h), del precitado decreto N° 83, de 2004, que prevén los lineamientos básicos que deben implementar los servicios públicos, sobre las TI. Se obtuvieron datos de pruebas en que la compañía Acepta.com S.A., entre otros casos, se encontraba registrada como Organismo Técnico Intermedio para Capacitaciones, OTIC, no estando certificada por el SENCE, lo que se presenta a en la tabla N° 5, del Informe Final N° 48, de 2012.		En atención al acta de pruebas realizada el día 23 de noviembre de 2015, por parte de este Organismo de Control, la institución comunicó que la situación observada no ha sido corregida.		

[1] LOGON: Proceso mediante el cual se controla el acceso individual a un sistema informático vía la identificación del usuario utilizando credenciales otorgadas previamente.

3 P

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-4.4.b) Validación de los datos de entrada y sus controles de integridad	Se detectaron 1.197 organismos técnicos de capacitación que no se encontraban en el catastro nacional público de los OTEC, publicados en el sitio web http://otec.sence.cl/reg_otec.html, pese a que estos fueron registrados en la aludida base, lo que se presenta en el anexo N° 6, del Informe Final N° 48, de 2014.	El SENCE no proporcionó respuesta a las observaciones.	Esa repartición confirmó mediante acta de pruebas de fecha 23 de noviembre de 2015, que no se han implementado las medidas tendientes a corregir la falta de integridad de los datos correspondientes a las OTEC, fechas de nacimiento y dígito verificador.	En atención a lo expuesto, se mantienen las observaciones.	El catastro nacional público de los OTEC publicados en el sitio web del SENCE, así como la integridad de los datos de entrada y sus controles, serán validados en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.
II-4.4.c) Validación de los datos de entrada y sus controles de integridad	Mediante una consulta por la fecha de nacimiento de los usuarios sobre la tabla personas, efectuada el 13 de mayo de 2014, se evidenciaron 431 casos con datos falsos, como se detalla en el anexo N° 8, del mismo Informe Final.				
II-4.4.e) Validación de los datos de entrada y sus controles de integridad	Sobre la validación del dígito verificador de los RUN de los alumnos y profesores registrados con asistencia a los cursos de la citada base, se constató que el RUN N° 6.406.001-6, es incorrecto, debido a que no cumple el algoritmo utilizado por el Servicio de Registro Civil e Identificación y, adicionalmente, que el código 1-9 corresponde a una persona fallecida el 19 de abril de 1964.				
II-5.c) Requerimientos técnicos	Se advirtió que el proveedor Acepta.com S.A. no dispuso de un sistema para auditar el control de acceso, que incluyera la revisión del inicio de las sesiones, consultas, enrolamientos y conexiones, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4 de las bases técnicas.		La entidad no acreditó la exigencia a la compañía Acepta.com S.A. de la implementación del sistema de control de acceso y módulo de auditoría para el sistema LCE.		En atención al próximo término del contrato con la referida empresa Acepta.com S.A., el cumplimiento de lo establecido en las bases de licitación del nuevo llamado, será comprobado en una futura fiscalización a ejecutar por esta Contraloría General.

CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo realizó gestiones que permitieron subsanar las observaciones contenidas en el cuadro N° 1, del presente informe.

No obstante lo anterior, se mantienen las situaciones informadas en el cuadro N° 2, con las acciones que se indican, dándose por concluido el proceso de seguimiento.

Por otra parte, se deja constancia que el sumario administrativo instruido por el SENCE, en relación con la observación del acápite II Examen de la Materia Auditada, numeral 5 letra a) acuerdo de niveles de servicio, relativo al no cobro de multas por el incumplimiento del contrato para la implementación del sistema de libro de clases electrónico, por parte de la empresa Acepta.com S.A, fue iniciado por medio de la resolución exenta N° 4.962, de 27 de noviembre de 2015.

Finalmente, en relación con la observación del capítulo I Examen de Cuentas, sobre el contrato con la empresa Acepta.com S.A., para el servicio libro de clase electrónico, por la falta de entrega de los informes mensuales de servicios adjuntos a las facturas emitidas para los meses de agosto y noviembre de 2013, por los que dicha empresa se encontraba afecta a una multa de $ 9.477.653, por las cuales se determinó la formulación de un reparo, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la mencionada ley N° 10.336, cabe consignar que se ha iniciado el correspondiente juicio de cuentas, cuyo rol en el tribunal es el N° 67, de 2015.

Transcríbase a la Ministra del Trabajo y Previsión Social, al Auditor Ministerial de esa cartera de Estado, al Director Nacional y al Encargado de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y a las Unidades Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa y de Seguimiento de Fiscalía, ambas de esta Contraloría General.

3

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa

www.contraloria.cl