



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

N° 5.715/2013

REMITE INFORME FINAL N° 38, DE 2013,
SOBRE AUDITORÍA AL SISTEMA DE
INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN
FINANCIERA DEL ESTADO, SIGFE,
VERSIÓN 2.0, EFECTUADA EN LA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS.

SANTIAGO, 30 JUN 14 *048227

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 38, de 2013, con el resultado de la auditoría practicada en esa entidad.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad disponga se adopten las medidas pertinentes y que se implementen las acciones informadas, tendientes a subsanar las situaciones observadas, aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,


Por Orden del Contralor General
MARIA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado
Jefe de la División de Auditoría Administrativa


AL SEÑOR
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS
PRESENTE
PDO
REF. N° 198.799/2013

RTE
ANTECED

DIRECCION DE PRESUPUESTOS OFICINA DE PARTES	
04 JUL. 2014	27
ENVIADO A: Sr. Director	

OF DE PARTES DIPRES
04.07.2014 12:58



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

INFORME FINAL

Dirección de Presupuestos

Número de Informe: 38/2013
30 de junio de 2014





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET 13.393

INFORME FINAL N° 38 DE 2013, SOBRE
AUDITORÍA AL SISTEMA DE INFORMACIÓN
PARA LA GESTIÓN FINANCIERA DEL
ESTADO, SIGFE, VERSIÓN 2.0, DE LA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS.

SANTIAGO, 30 JUN 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Entidad Fiscalizadora para el año 2012, y en conformidad con lo establecido en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y el artículo 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría a la implementación del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE 2.0, en la Dirección de Presupuestos, DIPRES. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por la señorita Patricia Villarroel Ponce, señora Patricia Sanguinetti Moreno, señor Cristian Bustamante Ulloa, señora Verónica Jorquera Arévalo y señor Daniel Caviedes González, auditores y supervisores respectivamente.

En virtud del contrato de préstamo BIRF N° 7485-CH, celebrado entre el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y la República de Chile, para ejecutar el Programa Modernización Administración Financiera del Estado - Proyecto SIGFE, Segundo Proyecto de Administración del Gasto Público, cuyo objetivo general es incrementar la eficiencia de las operaciones relacionadas con la administración financiera, la formulación y ejecución del presupuesto, y la transparencia en la gestión de gasto público en los niveles central y municipal, a través de la implementación de un sistema de administración financiera actualizado, funcionalmente mejorado y ampliado, se efectuó la licitación pública individualizada con el ID N° 2239-11052-LP08, para la provisión de una nueva versión del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, cuyas bases de licitación fueron sancionadas a través de la resolución exenta N° 1.183-B, de 2008, de la Dirección de Compras y Contratación y el contrato adjudicado a la empresa Everis Chile S.A. por un monto total de \$ 10.336.000.000, según consta en el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda.

AL SEÑOR
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

Contralor General
de la República




CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Cabe hacer presente que la cláusula quinta del acuerdo en comento, consideraba la prestación de suministros adicionales a los convenidos, los que no podían exceder en más de un 20% del precio pactado inicialmente. En dicho contexto, se suscribieron 18 contratos adicionales con la empresa Everis Chile S.A., por un monto total de \$ 2.028.263.258.

Posteriormente, la Dirección de Presupuestos celebró 2 contratos con la misma empresa, para el soporte de la infraestructura tecnológica y el servicio de mantención de la nueva versión del SIGFE. Asimismo, efectuó una serie de contrataciones a honorarios y de consultorías para soporte técnico.

OBJETIVO

La auditoría tuvo por finalidad revisar y evaluar, en el marco del desarrollo de la segunda versión del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE 2.0, la implementación de las funcionalidades y componentes transaccionales destinados al registro y generación de eventos económicos, de acuerdo a lo estipulado en los contratos suscritos entre la Dirección de Presupuestos, DIPRES, y la empresa Everis Chile S.A.

Además, se examinó el cumplimiento del contrato suscrito entre la DIPRES y Oracle S.A., celebrado para el uso ilimitado de licencias y servicios computacionales en los ambientes de producción de la aplicación del SIGFE 2.0. Asimismo, se revisó la ejecución de las asesorías técnicas convenidas con TSOFT, Iván Haleby C. y Marcelo López C.

Por último, se analizaron los 20 contratos a honorarios del personal que labora en la División de Tecnología de la Información, DTI, y en la Unidad de Ejecución del Proyecto, UEP, SIGFE 2.0, de la Dirección de Presupuestos.

La revisión abarcó los acuerdos celebrados por la DIPRES durante los años 2009-2012 con las empresas y personas naturales individualizadas en este acápite.

METODOLOGÍA

La revisión se practicó de acuerdo con la Metodología de Auditoría de esta Entidad Fiscalizadora y los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones N^{os} 1.485 y 1.486, ambas de 1996, e incluyó el análisis de la implementación de la aplicación SIGFE 2.0, comprobaciones selectivas de los registros y documentos, entrevistas, indagaciones y la aplicación de otros procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios en las circunstancias.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

UNIVERSO Y MUESTRA

La Dirección de Presupuestos suscribió contratos con diversas empresas y personas naturales por la suma de \$ 20.112.124.781 durante los años 2009-2012, para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE 2.0.

A continuación, se presenta el detalle de lo señalado precedentemente:

MATERIA ESPECÍFICA	PROVEEDOR	UNIVERSO \$
CONVENIOS DE DESARROLLO DE LA APLICACIÓN SIGFE 2.0	EVERIS CHILE S.A.	10.336.000.000
CONVENIOS ADICIONALES DE DESARROLLO	EVERIS CHILE S.A.	2.028.263.258
CONTRATACIÓN SERVICIO DE GRAN MANTENIMIENTO DE SIGFE 2.0	EVERIS CHILE S.A.	1.771.722.716
CONTRATOS DE SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	EVERIS CHILE S.A.	854.624.125
CONTRATO LICENCIAS DE USO ILIMITADO ULA	ORACLE	4.048.167.242
CONTRATOS DE ASESORÍA	TSOFT, IVÁN HALEBY Y MARCELO LÓPEZ	89.279.085
CONTRATOS A HONORARIOS		984.068.355
TOTAL		20.112.124.781

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

La muestra examinada alcanzó la suma de \$ 18.595.830.849, cuyo detalle se muestra en el Anexo N° 1.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

De la revisión practicada, que incluyó además un examen de cuentas de los expedientes de gastos, en los términos de los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, se determinaron las siguientes situaciones:

I. IMPLANTACIÓN Y PRODUCCIÓN DE SIGFE 2.0

1. Plan de implantación

En el mes de octubre del año 2010, la DIPRES formuló el primer plan de implantación del SIGFE 2.0, en el cual se establece que 169 instituciones participarán en la ejecución del aplicativo, el cual fue modificado dos veces en el año 2011, producto de problemas relacionados con la velocidad de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

respuesta del sistema desarrollado por Everis Chile S.A., lo que causó la suspensión temporal del proceso de ejecución de dicho plan.

Luego, en el año 2012, la DIPRES elaboró un nuevo plan de implantación con vigencia al 31 de diciembre de ese año, el que se ajustó 3 veces, rebajándose a 85 instituciones, de las cuales 15 postergaron su implantación para el año 2013, esta vez, por problemas de inestabilidad en la reportabilidad y otros inconvenientes operacionales.

Al respecto, cabe observar que los planes señalados precedentemente corresponden a minutas confeccionadas por el equipo de implantación de la DIPRES, que fueron suscritas por el jefe de la Unidad Ejecutora Proyecto, UEP, SIGFE 2.0, y que no se encuentran aprobadas formalmente, contraviniendo con ello lo dispuesto en el artículo 3° de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el cual señala que las decisiones que adopte la administración, se expresarán por medio de actos formales emitidos por los órganos del Estado, los que contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de la potestad pública.

Por otra parte, es importante señalar que el plan de implantación 2012 no contempló el funcionamiento de la operatividad del total de las funcionalidades del sistema, entre otras, banco de bienes, conciliaciones bancarias e interoperabilidad, incluyendo solo la operatoria básica del mismo, sin identificar los plazos para la implementación gradual de todas las aplicaciones del sistema.

Lo anterior, da cuenta de la falta de control en la ejecución de este plan, lo que pugna con lo previsto en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.

El servicio, en su respuesta, señala que el plan de implantación describe el proceso, los objetivos, etapas y plazos, diseñado por la DIPRES para organizar la incorporación de los servicios a la plataforma SIGFE 2.0, sobre la base, entre otros, de las capacidades disponibles y las características de las instituciones. Añade, que el aludido plan no constituye un acto administrativo decisorio destinado a afectar situaciones jurídicas.

Manifiesta, que los actos a que se refiere el mencionado artículo 3°, de la citada ley N° 19.880, son aquellos que afectan los intereses de terceros, ya sea creando, extinguiendo o modificando sus derechos, por lo que, dado carácter decisorio o resolutivo de éstos, lo que hace el órgano administrativo al dictarlos, es tomar una decisión acerca de la aplicación del ordenamiento jurídico a un caso concreto, consecuencia que no se produce con el diseño del plan de implantación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Respecto a la operatividad total de las funcionalidades del SIGFE 2.0 para el 2012, la DIPRES precisa que efectivamente no se consideró, por evaluación de conveniencia y oportunidad, atendido a que al aumentar la cobertura funcional y el alcance institucional, los riesgos del sistema son mayores, agregando, que para las mismas, se contempló prudente iniciar el despliegue con el núcleo financiero-contable del sistema, su componente más relevante, para posteriormente proceder a poner en producción gradualmente el resto de ellas en las instituciones en operación.

Por último, expone que las funcionalidades de interoperabilidad no disponibles en producción, no necesariamente son de aplicación general, o bien requieren un mayor número de instituciones operando para que tenga sentido su despliegue y, por lo tanto, son independientes del avance del plan de implantación de las instituciones.

En relación a la no aplicación de lo previsto en el artículo 3° de la mencionada ley N° 19.880, cabe precisar que la interpretación que el servicio auditado expone, en su respuesta, no se ajusta a lo establecido en dicha disposición, como tampoco al criterio manifestado en la jurisprudencia administrativa de esta Contraloría General, contenida, entre otros, en los dictámenes N°s 49.746 y 71.057, ambos de 2012, y 81.977 y 20.222, ambos de 2013, que en lo pertinente señalan que las autoridades de las entidades que forman parte de la Administración del Estado, -entre las que se encuentra la Dirección de Presupuestos-, en el ejercicio de sus facultades, deben expresar formalmente sus decisiones a través de la dictación de los correspondientes actos administrativos, los cuales, según prescribe el ya citado artículo 3°, de la precitada normativa legal, tomarán la forma de decretos y resoluciones.

Asimismo, respecto a la operatividad de las funcionalidades, es necesario hacer presente que si bien la decisión aludida por el servicio auditado, de no agregar la totalidad de éstas en el plan de implantación, fue por conveniencia y oportunidad, no se evidencia de que esta medida haya sido aprobada o autorizada por la jefatura de la DIPRES. Además, el servicio no informa el momento de la incorporación de las mismas.

En virtud de lo expuesto, este Organismo de Control mantiene la totalidad de lo observado, hasta que en una próxima auditoría se verifique que este tipo de documentos, se encuentren debidamente formalizados y que se hayan establecido plazos para incluir la operatividad del total de las funcionalidades del SIGFE 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2. Ejecución del plan de implantación

Durante la revisión, la DIPRES informó, mediante correo electrónico de 17 de enero de 2013, que de las 85 instituciones, individualizadas en el plan de implantación vigente al 31 de diciembre del 2012, 51 de ellas estaban en producción, sin hacer referencia a las 34 restantes.

Asimismo, cabe señalar que de los antecedentes que mantiene este Organismo de Control, a esa misma fecha, se constató que de las 51 entidades en producción informadas por la DIPRES, sólo 18 habían efectuado con éxito el proceso de cierre contable, presentando problemas las otras 33.

Sobre el particular, corresponde hacer presente que las 33 instituciones que presentaron dificultades, las cuales se detallan en el Anexo N° 2, solicitaron a esta Contraloría General las respectivas prórrogas para presentar el Balance de Comprobación y Saldos y para cerrar el ejercicio contable 2012, información que debían entregar y procesar, hasta el 8 de enero de 2013, según lo requerido por este Organismo de Control en los dictámenes N°s 80.001 y 80.008, ambos de 2012, aludiendo para ello problemas de funcionamiento del SIGFE versión 2.0, entre otros, inconsistencias en la información y descuadraturas aritméticas.

Ahora bien, las 33 precitadas instituciones informaron diversas dificultades para emitir los reportes denominados "Estado de Ejecución de Gastos" y "Compromiso", de los módulos de reportabilidad y tesorería, entre otras, duplicidad en las operaciones de devengos y compromisos y errores en los ajustes contables y en el pago de depósitos a terceros. Además, reportaron que la funcionalidad de cierre contable no consideraba los saldos iniciales. Asimismo, algunos servicios comunicaron que no podían efectuar los reintegros de dinero mediante la utilización de cuentas corrientes, que el sistema no permitía la impresión de cheques, y que no se había habilitado la funcionalidad para realizar la conciliación bancaria.

También señalaron que tales incidencias, comunicadas al área de ServiceDesk, de la DIPRES, encargada de dar solución a las fallas del SIGFE, tuvieron retraso en su contestación.

La DIPRES, en su respuesta, indica, en síntesis, que efectivamente el SIGFE 2.0 para el cierre anual presentó inconvenientes mayores a los esperados, sin embargo, agrega que ellos fueron subsanados o mitigados, permitiendo que todas las instituciones pudieran ejecutar dicho proceso, ciertamente en un plazo superior al establecido, pero logrando el objetivo fundamental, es decir, ejecutar para las 51 instituciones en producción el cierre y apertura 2013.

Agrega, que la puesta en producción de las restantes 34 entidades fue postergada por razones de oportunidad y conveniencia.

Añade, que las instituciones usuarias del SIGFE 1.0, también retrasaron su proceso de cierre contable anual, lo que, según



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

manifiestan, da cuenta de que este proceso, también se ve afectado por motivos ajenos al desempeño de los sistemas informáticos.

Al respecto, cabe anotar que el objetivo del proyecto SIGFE 2.0 es incrementar la eficiencia de las operaciones relacionadas con la administración financiera, la formulación y ejecución del presupuesto, y la transparencia en la gestión del gasto público en los niveles central y municipal. Esto a través de la implementación del sistema de administración financiera actualizado, funcionalmente mejorado y expandido, tal como se describe en el anexo 1 del contrato de préstamo BIRF N° 7485-CH.

En ese contexto, es necesario agregar que los porcentajes de efectividad de los cierres contables informados por la entidad examinada, no lograron el objetivo señalado en el párrafo anterior, ya que éstos disminuyeron de un 51%, que corresponde al SIGFE 1.0, a un 12% en su nueva versión.

En atención a lo expuesto, este Organismo de Control mantiene las observaciones formuladas, hasta que en un futuro seguimiento se verifique que los cierres contables sean realizados en la fecha establecida por la División de Análisis Contable de esta Contraloría General y, respecto a las 34 instituciones no puestas en producción al 31 de diciembre de 2012, la DIPRES debe materializar en un documento formal la modificación del plan de implantación a esa data, con la disminución de 85 a 51 entidades.

3. Formalización del proceso de implantación

La DIPRES no emitió el acto administrativo pertinente para aprobar el protocolo de implantación y operación del SIGFE 2.0, con las distintas entidades contempladas en el aludido plan de implantación, vulnerando con ello lo dispuesto en el citado artículo 3° de la referida ley N° 19.880.

Sobre el particular, la Dirección de Presupuestos informó a esta Contraloría General, a través de correo electrónico de 12 de enero de 2013, que para este proceso siguió el modelo utilizado para la primera versión del SIGFE, oportunidad en que dichos protocolos fueron establecidos a través de contratos firmados por el jefe del respectivo servicio, el Contralor General de la República y el Director de Presupuestos de esa época, los que tampoco estaban formalizados mediante la emisión de la resolución correspondiente.

Asimismo, de las 85 instituciones que conforman el plan de implantación del año 2012, sólo 34 de ellas se respaldaron con dicho protocolo y para las 51 restantes, que equivalen al 60%, no se contó con este documento y, por lo tanto, no fue posible establecer las obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas en el proceso, lo que denota una debilidad que pugna con el principio de control a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y con lo dispuesto en la letra f), de las normas específicas, de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El servicio auditado, en su respuesta, ratifica que utilizó el mismo procedimiento de la implantación de la primera versión del SIGFE, en cuya oportunidad, atendido el cambio profundo que significaba el nuevo sistema para las instituciones públicas involucradas, se optó por la suscripción de acuerdos denominados "protocolos" entre la DIPRES y la Contraloría General de la República y los jefes de servicio respectivos, pero sin la aprobación de los mismos mediante un acto administrativo.

Agrega que los protocolos, en caso de ser suscritos, no requieren sanción en los términos señalados en el artículo 3°, de la referida ley N° 19.880.

No obstante lo anterior, añade, que tomando en cuenta las modificaciones experimentadas por el plan de implantación, decidió revisar el procedimiento para hacer más eficaz el proceso de puesta en producción, señalando que no continuó con la firma de los protocolos y en su remplazo implementó una comunicación constante entre la DIPRES y los servicios que se encuentran en el aludido proceso de implantación, cuyo registro de las comunicaciones se encuentra en medios digitales.

Señala, que además de las notificaciones descritas precedentemente, se implementó la emisión de un oficio circular que contiene, entre otros, el plan de implantación, sus hitos y los requerimientos tecnológicos necesarios.

Aclara, que a través de ese documento, buscará instruir a las instituciones sobre las responsabilidades que deben asumir, las medidas que adoptarán y los eventuales cambios que afrontarán durante el desarrollo de dicho plan. Asimismo, señala que en dicho oficio se harán presentes las responsabilidades de la DIPRES en el citado proceso.

Por último, manifiesta que ha previsto modificar nuevamente la manera en que se materializará la puesta en producción del sistema en las diversas instituciones públicas que deben hacer uso de él, con arreglo a lo dispuesto en el inciso 3°, del artículo 15, del decreto ley N° 1.263, de 1975, que señala "...la Dirección de Presupuestos establecerá un sistema de información administrativa y financiera, de general aplicación para los órganos y servicios públicos...".

En relación a la no aplicación de lo previsto en el artículo 3°, de la mencionada ley N° 19.880, cabe precisar que la interpretación que el servicio expone en su respuesta no se ajusta a lo previsto en dicha disposición.

En atención a lo expuesto, esta Contraloría General mantiene las observaciones formuladas, hasta que el servicio implemente las medidas comprometidas respecto a establecer los derechos y obligaciones de las partes involucradas, esto es, para las 51 instituciones incluidas el plan de implantación que se encontraban sin protocolo de implantación, las cuales serán verificadas en un futuro seguimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

4. Cumplimiento de los protocolos de implantación

De la revisión de los 34 protocolos de implantación que fueron remitidos a este Organismo de Control, queda de manifiesto la falta de supervisión del servicio auditado en la ejecución de los protocolos de implantación, lo que no se condice con los principios de eficiencia, eficacia y control, consagrados en los artículos 3°, 5°, y 11 de la ley N° 18.575, ya mencionada.

Lo observado se informa a continuación:

a) Incumplimiento de lo establecido en la cláusula tercera de los protocolos, la cual señala que las entidades se comprometen a participar y dar cumplimiento a las secuencias de actividades previstas en la guía de implantación adjunta; sin embargo, se constató que dentro de la información recibida no existe evidencia del cumplimiento de la citada guía.

Por otro lado, el carecer de la información señalada en el párrafo anterior, implica contravenir la cláusula quinta del mismo protocolo, que establece que cada institución debe cumplir con un conjunto de requerimientos técnicos a ser desarrollados dentro de las fases metodológicas del proceso de implantación del SIGFE 2.0 y realizar el levantamiento y catastro de su plataforma tecnológica, así como de otros elementos, todo lo que se obtiene de los datos ingresados a la respectiva guía y sus anexos, lo que no ocurrió en la especie.

El servicio examinado, en su respuesta, indica que el control sobre el avance del cumplimiento de los requerimientos de las guías y sus anexos, es realizado por el Departamento de Tecnología de la Información de la DIPRES y se refleja en una planilla Excel detallada por cada etapa y en una carta gantt, la que se encuentra en el aplicativo Rational Team Concert.

Además, plantea que el levantamiento y catastro tecnológico que cada entidad debía realizar durante el proceso de puesta en producción del SIGFE 2.0, en algunos casos, fue entregado a la DIPRES con posterioridad a la firma de los protocolos respectivos. Agrega, que a la fecha de su respuesta, la Dirección de Presupuestos ha recibido 70 fichas técnicas de 85 instituciones que han participado del plan de implantación 2012, las cuales forman parte de las aludidas guías de implantación.

De acuerdo a los nuevos antecedentes entregados por la institución, este Organismo de Control levanta lo observado respecto de la cláusula tercera de los protocolos de implantación, toda vez que ellos muestran que la DIPRES cuenta con un control sobre las actividades de implantación que allí se señalan.

Sin embargo, mantiene lo manifestado acerca del incumplimiento de la cláusula quinta de los citados documentos, hasta que el servicio auditado, reciba la totalidad de las fichas técnicas que forman parte de las guías de implantación, lo que será comprobado en un próximo seguimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

b) Falta de acatamiento de lo previsto en la cláusula octava de los contratos, la que establece la obligatoriedad de los servicios de comunicar por escrito a la DIPRES la instancia de paso a producción del SIGFE 2.0. Al respecto, el servicio auditado no presentó a esta Contraloría General evidencia del cumplimiento de esta obligación, de 32 de las 34 instituciones con protocolos de implantación suscritos, lo que equivale al 93% de ellas.

La DIPRES, en su respuesta, informa que se procedió a pasar a producción a las instituciones que lo solicitaron por escrito, adjuntando los respectivos documentos de las 32 entidades con protocolos de implantación suscritos.

En virtud de los nuevos antecedentes proporcionados por la institución auditada, se levanta la observación formulada.

c) Inobservancia de lo estipulado en la cláusula novena de los protocolos en comento, que señala que se podrá realizar una modificación al plan de implantación SIGFE 2.0 por razones de fuerza mayor o por el incumplimiento de una de las partes, previa comunicación y aceptación de la Directora de Presupuestos de tal cambio, lo que no se cumplió en 16 de las 34 instituciones con protocolos de implantación suscritos, las que solicitaron postergar las actividades.

En su respuesta, la Dirección de Presupuestos reitera que las modificaciones al plan se efectuaron a petición de los servicios o por iniciativa propia de la DIPRES, según conveniencia y oportunidad.

Además, explica que al inicio del plan de implantación se acordó con la entidad respectiva, la fecha de partida de las actividades relevantes, señalando que las mismas podían ser modificadas en función del logro de los objetivos planteados, situación que se presentó en noviembre de 2011 con la detención de dicho plan.

Agrega, que los cambios a la planificación fueron incorporados en las actualizaciones del plan de implantación 2012, e informados a la autoridad de la DIPRES, por parte del Departamento de Tecnologías de la Información y que al finalizar ese año, 27 instituciones enviaron un oficio dirigido a ese servicio, con la solicitud de diferir para el año 2013, el paso a producción.

Esta Contraloría General mantiene la observación formulada, toda vez la DIPRES no presentó la totalidad de los documentos que evidencian el cumplimiento de la cláusula novena de los protocolos de implantación, quedando pendiente la comunicación de la modificación en forma previa y la aceptación por parte de la DIPRES, para 8 de las 16 entidades incorporadas en dicho plan, a saber: la Comisión Chilena del Cobre, Comité de Inversiones Extranjeras, Consejo Nacional de Educación, Defensa Civil de Chile, Subsecretaría de Defensa, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Subsecretaría de Prevención del Delito y Superintendencia de Quiebras.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

II. CONVENIO DESARROLLO DE LA APLICACIÓN SIGFE 2.0

Mediante el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, se aprobó el contrato suscrito entre la DIPRES y la empresa Everis Chile S.A. para la provisión de una nueva versión del SIGFE, por la suma de \$ 10.336.000.000.

Además, como se señaló anteriormente, la cláusula quinta del precitado contrato consideraba la prestación de suministros adicionales a los convenidos, los que no podían exceder en más de un 20% del precio pactado inicialmente. En dicho contexto, se suscribieron 18 contratos adicionales con la empresa precitada, por un monto total de \$ 2.028.263.258.

De la revisión practicada a tales acuerdos, se detectaron las siguientes observaciones:

1. Cronogramas de productos entregables

En la cláusula séptima del contrato de desarrollo se describen las condiciones para poder efectuar el pago de los productos y servicios contratados, entre ellas, se indica que para la aceptación de los hitos, la DIPRES debe cerciorarse que la empresa Everis Chile S.A. haya presentado la documentación exigida en el párrafo "Condiciones de Pago de los Suministros", de las respectivas bases de licitación, cuyo cumplimiento debía comunicarse por escrito al proveedor.

Sobre la materia, es dable precisar que el servicio auditado mantiene el control del desarrollo de SIGFE 2.0, a través del aplicativo informático usado por el servicio denominado, Rational Team Concert, en donde se manejan, entre otros, las cartas gantt de desarrollo de los hitos por parte del proveedor.

Ahora bien, del análisis a las respectivas cartas gantt, se observa la existencia de productos que fueron entregados por la empresa Everis Chile S.A. en fechas posteriores a las individualizadas en los oficios de aceptación de los mismos, según se detalla en el Anexo N° 3.

Lo anterior, da cuenta que se dio por aprobados productos y servicios aun no ejecutados o entregados, lo cual pugna con el principio de control a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con el debido resguardo de los intereses y patrimonio público.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta, el servicio argumenta que no aceptó ni pagó ningún producto y/o servicio del contrato aprobado por el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, como tampoco de aquellos provenientes de los contratos por suministros adicionales, sin antes recibir los entregables y la respectiva documentación, además, de haber sido aprobados técnica y administrativamente.

Agrega, que el equipo fiscalizador de esta Contraloría General consideró la data de emisión del memo/carta que aprueba la entrega, y no la de cesión del producto, asevera que la fecha del documento de aceptación no corresponde a aquella real de recepción.

Asimismo, señala que la diferencia de tiempo de recepción de los hitos detectada por este Organismo Contralor, se debe a que éste consideró una fecha incorrecta de la carta gantt del aplicativo Rational Team Concert”.

Por último, reitera que no pagó productos o servicios antes de su recepción conforme, sin embargo, reconoce la falta de correspondencia entre la información proporcionada a esta Entidad Fiscalizadora y aquella que maneja en su aplicativo Rational Team Concert, agregando, que mediante la resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, de la DIPRES, instruyó la realización de una investigación sumaria, cuyo resultado deberá informar a esta Contraloría General.

Considerando lo anterior, este Organismo de Control mantiene la observación formulada, por cuanto no fue posible cotejar la fecha de recepción y aceptación real de cada entregable, correspondiente a los contratos de desarrollo y sus adicionales, en la carta gantt del aplicativo Rational Team Concert, cuya información será validada en una futura auditoría.

2. Garantía software del contrato de desarrollo

Mediante la carta TI N° 262-A, de 28 de julio de 2011, el jefe de la División Tecnológica de la Información, DTI, de la DIPRES, da por cumplidas y aprobada las últimas obligaciones señaladas en la letra e) “Término del proceso de testing integrado de todas las unidades de desarrollo, UD”, de la cláusula séptima del contrato de desarrollo aprobado por el citado decreto N° 260, de 2009. Con esta aprobación se pagó el último hito y se dio inicio a la garantía software, convenida en la cláusula décimo quinta del mismo convenio, la que se extiende por 6 meses, esto es, del 28 de julio de 2011 al 28 de enero 2012.

Posteriormente, la garantía software se amplió por dos periodos consecutivos más, de un mes cada uno, acogándose a lo previsto en precitada cláusula, quedando como fecha de término el 28 de marzo de 2012, con el fin de resolver el 90% de las incidencias del SIGFE 2.0 que correspondían a las fallas en su desarrollo, las cuales eran registradas para su control en el referido



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

aplicativo Rational Team Concert, cuyo 10% restante debía ser resuelto de acuerdo al plan entregado por el proveedor a partir del mes de abril de 2012.

Cabe manifestar, que durante el período inicial de garantía, el número de incidencias correspondían a 373; sin embargo, éstas se incrementaron hasta llegar a 1.310, las cuales serían solucionadas al 28 de marzo de 2012, más 97 que de acuerdo a los términos de aceptación de la garantía software, serían resueltas en fechas posteriores.

Al respecto, la DIPRES confirmó a través de correo electrónico de 24 de enero de 2013, a este Organismo de Control, que al cierre de la garantía software, esto es, el 28 de marzo de 2012, a las 97 incidencias pendientes se les adicionaron 243, quedando finalmente por solucionar 340 incidentes con cargo a dicha garantía.

De lo anterior, se detectaron una serie de observaciones, que implican deficiencias en el cierre del proceso de garantía software, respecto a la información que mantiene la DIPRES y aquella entregada por la empresa Everis Chile S.A., lo que no se condice con los principios de eficiencia, eficacia y control, consagrados en los artículos 3°, 5°, y 11 de la ley N° 18.575, ya mencionada. Además, deja de manifiesto un incumplimiento al deber de vigilancia de controles, definido en la letra e), de las normas generales, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno, las que se detallan seguidamente:

2.1. Términos de aceptación de la garantía software

La entidad auditada, en conjunto con la empresa Everis Chile S.A., establecieron criterios de aceptación para la garantía software, los cuales corresponden a documentos en formato Word sin suscripción de las partes, requisito indispensable para establecer los derechos y obligaciones de éstas, los que, además no se encontraban formalizados, vulnerando con ello lo dispuesto en el artículo 3° de la aludida ley N° 18.575, situación que también implica falta de resguardo de los intereses y patrimonio público.

Por otro lado, en los términos de aceptación se establece que a la fecha de cierre de la extensión del período de garantía debían estar resueltas las 1.310 incidencias; sin embargo, se verificó que esta condición no se cumplió, toda vez que de acuerdo al listado extraído el 18 de enero de 2013 de la herramienta informática usada por el servicio, denominada Rational Team Concert, se constató que del total de las precitadas 1.310 incidencias, 47 de ellas no estaban cerradas, según se presenta en el Anexo N° 4, contraviniendo lo estipulado en la cláusula décimo quinta del contrato de desarrollo, que señala que en el período de garantía se deberán corregir todas las fallas que le hayan sido notificadas al adjudicatario, sin costo alguno para la DIPRES.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta, la DIPRES reconoce que a la fecha de la auditoría, el acuerdo de cierre del período de garantía del contrato de desarrollo aún no estaba formalizado, agregando, que ya fue regularizado, modificándose el contrato de Gran Mantenimiento, mediante el decreto exento N° 198, de 12 de junio de 2013, del Ministerio de Hacienda.

Respecto a las 47 incidencias no cerradas, informa que la planilla enviada a este Organismo de Control contenía errores en el proceso de extracción y de ordenamiento de datos, haciendo presente que 45 de ellas no corresponden a defectos de software, sino que se refieren a actividades creadas por la Unidad Ejecutora del Proyecto SIGFE 2.0 para la gestión diaria de la garantía; la otra incidencia, por omisión de la DIPRES, quien es el responsable de la revisión, no fue cerrada, sin embargo, señala que existe evidencia de su solución en el aplicativo; y el defecto restante, dice relación con un problema detectado el 22 de agosto de 2012; por lo tanto, no formaba parte del listado de garantía software.

Sobre el particular, cabe hacer presente que la información analizada por esta Contraloría General corresponde a la proporcionada por la DIPRES al equipo fiscalizador, durante el transcurso de la auditoría.

En consideración a lo expuesto, esta Entidad Fiscalizadora subsana la observación respecto de la falta de formalización de los criterios de aceptación de la garantía software del contrato de desarrollo; sin embargo, la mantiene, en relación con las 47 incidencias no resueltas en su totalidad al 28 de marzo de 2012, fecha de término del período de dicha garantía, cuya regularización será verificada en un futuro seguimiento.

2.2. Incidencias solucionadas en el período de garantía sin respaldo

Se constató que no existe un informe por parte de la empresa Everis Chile S.A. examinado y aprobado por la DIPRES que indique el total de incidencias solucionadas en el proceso de cierre de la garantía software, exigido en los términos de aceptación de ésta.

Por ende, se observa que el Jefe de la División de Tecnologías de la Información de la DIPRES, entregó la conformidad del servicio prestado por la empresa, lo que consta en la carta TI 169, de 4 de abril de 2012, sin contar con los antecedentes de respaldo necesarios para su validación, esto es, el total y detalle de las incidencias solucionadas en el proceso de cierre de la garantía software en el marco de lo exigido en la cláusula décimo quinta del contrato de desarrollo aprobado por el citado decreto N° 260, de 2009, lo que implica falta de resguardo de los intereses y patrimonio público, como asimismo pugna con el principio de vigilancia de los controles, dispuesto en la letra e), de las normas generales, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, que aprueba Normas de Control Interno.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta, la DIPRES aclara que de acuerdo a la revisión y verificación que realizó en su oportunidad, no existía la obligación contractual del proveedor de entregar un informe con el total de incidencias solucionadas en el proceso de cierre de la garantía.

Asimismo, indica que la información que justifica el cierre de la garantía, fue obtenida de la fuente original que es el aplicativo Rational Team Concert, en donde existe un repositorio específico para el registro y gestión de las incidencias.

Por lo anterior, afirma que el patrimonio público fue debidamente resguardado, toda vez que los sucesos fueron notificados a Everis Chile S.A., y solucionados a satisfacción de la DIPRES, sin costo para el servicio, tal como lo establece el contrato aprobado por el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda.

Sobre la materia, corresponde aclarar que el informe es exigido en los términos de aceptación de la garantía software y que la información del cierre de la misma, que se encuentra en el repositorio de registro y gestión del aplicativo Rational Team Concert, no evidencia ni justifica el control y aceptación de las incidencias, toda vez que a la fecha de la auditoría practicada, esto es, al 18 de enero de 2013, el equipo fiscalizador detectó que el contenido de dicho repositorio no se encontraba en un 100% aprobado y cerrado.

Por lo anterior, esta Entidad Fiscalizadora mantiene lo observado, hasta que la DIPRES acredite el cumplimiento de la condición prevista en la cláusula décimo quinta del contrato de desarrollo, aprobado por el ya citado decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, en cuanto a que durante el período de dicha garantía se debían corregir todas las fallas notificadas por el servicio examinado a EVERIS Chile S.A, lo que será verificado en una próxima auditoría.

2.3. Incidencias no cubiertas en el período de garantía

Se constató una diferencia de 204 incidencias entre lo informado por la DIPRES y lo señalado por la precitada empresa, respecto al número de incidencias no cubiertas en el período de garantía software.

En efecto, la DIPRES informó un total de 136 incidencias no cubiertas en el período de la garantía, según información recibida de Everis Chile S.A. el 11 de abril de 2012; no obstante, según los datos extraídos de la herramienta Rational Team Concert, ellas correspondían a 340.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El servicio auditado, en su respuesta, indica que la cantidad de incidencias, no es correcta, toda vez que la información entregada por esa entidad a este Organismo de Control, contenía errores de filtro, aclarando, que el total de incidencias pendientes de resolver al 28 de marzo de 2012, eran 127 y no 340.

En ese contexto, la DIPRES señala que el proveedor entregó el 11 de abril de 2012 una planificación que considera la resolución de un total de 136 incidencias, de cuyo total solo 121 corresponden a la garantía, ya que las restantes 14 son tareas de mantenimiento y soporte productivo, por lo que no se encontraban cubiertas por dicha caución.

Por lo tanto, manifiesta que la diferencia real entre la DIPRES y la planilla entregada por el proveedor serían 6 incidencias (127 menos 121), y que corresponderían a problemas que ya estaban resueltos entre el 28 de marzo y el 11 de abril de 2012, razón por la que no se encontraban incluidas en el listado de la entidad auditada entregado al equipo fiscalizador.

Por lo expuesto, se mantiene la observación formulada, hasta que los nuevos antecedentes proporcionados por la Dirección de Presupuestos, sean verificados por esta Contraloría General en una próxima auditoría, toda vez que la institución examinada declara que la información entregada durante el periodo de la revisión no era la correcta.

Además, del análisis de los listados de incidencias indicados en el párrafo anterior, se observó lo siguiente:

- a) De las 136 incidencias informadas a la DIPRES por la empresa Everis Chile S.A., 11 de ellas no se encontraron en el listado de 340 que entregó la DIPRES. Anexo N° 5.

La entidad auditada, en su respuesta, señala que esas 11 incidencias no están en el archivo entregado a este Organismo de Control, debido a que de acuerdo a su clasificación en el aplicativo Rational Team Concert, éstas corresponden al tipo "tarea", es decir, a un servicio de mantenimiento.

Sobre el asunto, cabe indicar que el nuevo listado entregado a este Organismo de Control, adjunto en su respuesta, solo contiene 10 de las 11 incidencias observadas, quedando sin explicación el incidente N° 17.183, que tiene una gravedad tipo crítica.

Al respecto, esta Contraloría General mantiene lo observado, hasta que en una próxima auditoría se verifiquen los nuevos antecedentes proporcionados en esta oportunidad.

- b) De las 97 incidencias registradas en la herramienta Rational Team Concert, señaladas precedentemente, 65 de éstas no se detectaron dentro de la información entregada por la empresa Everis Chile S.A. Anexo N° 6.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La entidad examinada reitera que la observación de esta Contraloría General es consecuencia de un filtro mal aplicado por la DIPRES, al entregar la planilla de fecha 30 de enero de 2013, lo que provocó que no coincidiera el identificador del defecto con el resto de las columnas.

Agrega, que las 65 incidencias señaladas por este Organismo de Control se encuentran incluidas en la planificación entregada por el proveedor con fecha 11 de abril de 2012.

Sobre la materia, este Organismo de Control mantiene la observación formulada, hasta que en una futura auditoría se valide lo informado por la DIPRES.

c) De los 243 incidentes que se adicionaron en fecha posterior al cierre de la garantía software, como se informó anteriormente, se constató que 56 de éstos fueron creados antes del 28 de marzo de 2012, en circunstancias que a esa fecha deberían haber estado cerradas, lo que confirma que tal aprobación fue improcedente. Anexo N° 7.

En su respuesta, el servicio clasifica los 56 incidentes como sigue:

- 31 se encontraban incluidas dentro del listado entregado al equipo fiscalizador, correspondiente al periodo comprendido entre el 28 de enero y el 28 de marzo, de 2012, y la planificación de su resolución fue entregada por el proveedor con fecha 11 de abril de 2012.

- 4 incidentes de la garantía software fueron detectados en fecha posterior al cierre de la misma (registros N°s 17.734 - 17.735 - 17.846 - 17.847).

- Las 21 restantes corresponden a soporte y mantenimiento, actividades no cubiertas por la garantía.

Al respecto, este Ente Fiscalizador, mantiene la observación formulada, ya que si bien, los 31 incidentes indicados por el servicio, en su respuesta, efectivamente se encuentran dentro de la planificación del proveedor, éstos debieron estar cerrados al 28 de marzo de 2012, por lo que en una futura auditoría se comprobará el cierre de los mismos sin costos para la DIPRES.

En cuanto a los 25 incidentes restantes, igualmente se mantiene lo observado, hasta que lo informado por la institución examinada sea verificado en una próxima auditoría.

d) De las 340 incidencias registradas en la herramienta Rational Team Concert para ser solucionadas durante el año 2012, al 30 de enero de 2013 aún se encontraban sin cerrar 121 de ellas. Anexo N° 8; sin embargo, la boleta de garantía por el fiel cumplimiento del contrato de desarrollo, cuyo monto ascendía a \$ 516.800.000, con vigencia hasta el 14 de junio de 2012, no fue renovada, a fin de resguardar el cumplimiento cabal de lo pactado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El servicio auditado responde que la resolución de incidencias por parte del proveedor, no se limita sólo al año 2012; por lo tanto, podrían existir incidencias de garantía aún pendientes sin solucionar, precisando, que a la fecha de su respuesta, existe un total de 26 de las mismas.

Agrega, que mediante la carta DTI N° 069 de 4 abril de 2012, certificó que la empresa proveedora había dado cumplimiento a los estándares establecidos y, por tanto, al no existir obligaciones pendientes, de acuerdo a lo pactado en el contrato, la boleta de garantía por ella entregada no correspondía que fuese renovada.

Además, indica, que tal como lo manifestó en el numeral 2.1, acápite II, del presente informe, el servicio determinó que todas las incidencias no resueltas al finalizar el período de garantía pasaron a formar parte de un plan de resolución de éstas, regido por los Acuerdos de Niveles de Servicio, contemplados en el anexo N° 4 del documento "Término y Condiciones Gran Compra - Servicio de Mantenimiento SIGFE 2.0 Contratación por Proyecto", cuya ratificación y aprobación formal se hizo a través de la ya citada modificación al acuerdo complementario, aprobada por decreto exento N° 198 de 12 de junio de 2013.

Por último, señala que atendidas las consecuencias que generaron los errores en la información proporcionada por el servicio al equipo fiscalizador, se instruyó mediante la resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, una investigación con el objeto de indagar y establecer las responsabilidades pertinentes, cuyo resultado deberá informar a esta Contraloría General.

Por otro lado, plantea que ha encargado al equipo técnico de la DIPRES, la puesta en marcha de un procedimiento de doble verificación, que permita validar toda la información generada, con el objeto de mejorar el análisis interno de la información y aquel que realice en el futuro esta Entidad Fiscalizadora.

Sobre la materia, es preciso manifestar que la DIPRES al hacer entrega de la aludida boleta de garantía al proveedor quedó sin respaldo alguno, para poder ejercer el derecho sobre Everis Chile S.A., para dar solución a la totalidad de las incidencias no cerradas, de acuerdo a lo previsto en la cláusula décimo quinta, del decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda.

En virtud de lo anterior, este Organismo de Control mantiene lo observado, hasta que en una futura auditoría se verifique la solución de la totalidad de las incidencias pendientes, sin costo para la DIPRES, como asimismo, que el servicio auditado haya llevado a cabo la investigación sumaria dispuesta mediante la resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, ya citada, tendiente a determinar, las eventuales responsabilidades derivadas de los hechos descritos precedentemente, entre otros, no haber renovado la boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

III. CONVENIOS ADICIONALES DE DESARROLLO

1. Contrato adicional módulo de auditoría

Mediante el decreto N° 808, de 22 de julio de 2010, del Ministerio de Hacienda, se aprobó un suministro adicional al contrato de desarrollo con la empresa Everis Chile S.A., por la suma de \$ 235.596.504, correspondiente al módulo de auditoría.

Sobre el particular, se verificó que el módulo no se encuentra implementado, tal como se muestra en el Anexo N° 9, donde se constata que no es posible acceder a la información de las entidades en producción; sin embargo, el contrato fue pagado totalmente.

Lo anterior vulnera lo dispuesto en la cláusula octava del contrato adicional, aprobado por el citado decreto N° 808, de 2010, que señala que la contraparte técnica de la DIPRES deberá supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en ese convenio, lo que no ocurrió en la especie.

El servicio auditado, en su respuesta, aclara que el módulo se encuentra implementado y que a este Organismo de Control no le fue posible acceder a la información del mismo, debido a que el usuario proporcionado por la DIPRES, no consideraba los privilegios adecuados de acceso a las áreas transaccionales. Señala, además, que para dar cuenta de su funcionamiento, se ha realizado una réplica de la prueba de recorrido cuyo resultado adjunta, utilizando un usuario con los perfiles necesarios para operar esta funcionalidad.

En tal contexto, añade, que ha arbitrado las medidas pertinentes en orden a establecer las responsabilidades administrativas que correspondan por la entrega de una clave de acceso con privilegios inadecuados o insuficientes, mediante una investigación sumaria instruida por la aludida resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013 de la DIPRES, cuyo resultado, como se ha señalado reiteradamente, deberá informar a esta Entidad Fiscalizadora.

Al tenor de los nuevos antecedentes entregados por la DIPRES, se levanta lo manifestado por esta Contraloría General.

2. Contrato adicional módulo gestión de créditos internacionales

Según el decreto N° 1.493, de 10 de diciembre de 2010, del Ministerio de Hacienda, se sancionó un suministro adicional al contrato de desarrollo entre la DIPRES y la empresa Everis Chile S.A. por la suma de \$ 167.635.974, correspondiente a la funcionalidad denominada gestión de créditos de organismos internacionales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, es importante señalar que esta función se encuentra operativa; sin embargo, se verificó, de acuerdo a la prueba de auditoría efectuada en la misma DIPRES, que no se puede trabajar con normalidad, debido a que no es posible efectuar la carga inicial de los créditos internacionales, para reflejar los movimientos históricos que impactan su presupuesto total y que los reportes requeridos por el Banco Mundial no se pueden actualizar, tal como se muestra en el Anexo N° 10; sin embargo, el contrato fue pagado totalmente.

En relación a lo anterior, cabe manifestar que la DIPRES no utilizó el período de garantía software contenido en la cláusula décimo tercera del contrato en comento, sancionado por el aludido decreto N° 1.493, de 2010 y tampoco cumplió con lo establecido en la cláusula octava del mismo, que señala que la contraparte técnica de la DIPRES deberá supervisar, coordinar y fiscalizar el desempeño de los procedimientos establecidos para el oportuno cumplimiento de las obligaciones pactadas en él.

Sobre la materia, la institución examinada, en su respuesta, informa que el equipo auditor no pudo ejecutar las pruebas del módulo, ya que intentó usar el sistema sobre un ambiente que ya tenía cargada información anterior y, por tanto, el mensaje desplegado no responde a una limitación del SIGFE 2.0, sino a la ejecución de una regla de validación del mismo, por cuanto la carga de datos se realiza por única vez, agregando, que posteriormente dicho sistema sólo presenta opciones de menú que permiten realizar modificaciones.

Respecto a la garantía software, añade, que las incidencias derivadas de las pruebas y revisiones posteriores a la aceptación del sistema, se han levantado con cargo a la garantía. En ese tenor, indica que se han resuelto un total de 66 incidencias de la funcionalidad créditos internacionales sin costo para la DIPRES, señalando, que se hizo efectiva en los términos previstos en la cláusula décimo tercera del contrato aprobado por el decreto N° 1493, de 2010, del Ministerio de Hacienda.

Esta Contraloría General mantiene la observación formulada, debido a que el módulo en análisis, no reflejaba los movimientos históricos que impactan su presupuesto total y que los reportes requeridos por el Banco Mundial no se podían actualizar, como se puede evidenciar en el ya citado Anexo N° 10, cuyo funcionamiento efectivo será verificado en una futura auditoría.

Por otra parte, respecto a los respaldos adjuntos en la respuesta de DIPRES, que muestran un listado en planilla Excel con los 66 incidentes solucionados con cargo a la garantía software, es importante señalar que:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- El incidente N° 17.850 fue pagado a Everis Chile S.A. mediante la actividad N° 266.949, en los meses de septiembre y octubre de 2012, por un total de 27 horas, por tanto no fue cargado a dicha garantía.

- Además, en la aludida planilla, figuran actividades que no están dentro del listado de garantías software adicionadas al cierre de ésta, así como tampoco se encuentran en el resto de la información entregada al equipo fiscalizador durante la auditoría, las cuales se detallan a continuación:

NÚMERO ACTIVIDAD	DETALLE
A271470	IMPOSIBILIDAD DE MODIFICAR ESTRUCTURA DE CRÉDITO EN FUNCIONALIDAD.
A271621	FALLA EN ACCESO AL AUXILIAR FINANCIERO EN FUNCIONALIDAD.
A274608	EN TRANSACCIONES DE CI NO SE DISPONIBILIDAD OPCIONES DE CONTINGENCIA PARA APROBACIÓN.
A277207	TRANSACCIONES DE CI NO CUMPLEN LAS REGLAS DEFINIDAS PARA LA FECHA DE RECEPCIÓN CONFORME.
A277971	POSIBILIDAD DE AGREGAR MÁS DE UN PRINCIPAL RELACIONADO.
A282322	PROBLEMAS CON NOTAS DE DÉBITO Y CRÉDITO.
A282323	REPOSITORIO SE ELIMINA FILA DE INGRESOS AL GUARDAR DIGITADO.
A282325	LINK CATEGORÍAS EN AJUSTE DEVENGO.
A282328	NO APARECEN MONTOS EN AJUSTE DE COMPROMISO DE GASTOS.
A282346	EN TESORERÍA NO ESTÁN APARECIENDO PARA COBRAR DEVENGOS DE INGRESOS ASOCIADOS A APOORTE EXTERNO.

Fuente: Datos extraídos de la planilla Excel adjunta a la respuesta de la DIPRES.

En relación con las incidencias, también se ratifica lo observado por esta Entidad Fiscalizadora, hasta que se verifique en una próxima auditoría que los 66 defectos informados por la DIPRES hayan sido solucionados sin costo para esa institución.

3. Convenio adicional "Implementación de servicios en Chile Compra para la interoperabilidad con SIGFE 2.0"

La interoperabilidad del SIGFE 2.0 se encuentra especificada en el contrato de desarrollo aprobado por el citado decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda que comprende los requerimientos y restricciones técnicas exigidas en las bases.

Además, se suscribió un contrato adicional con Everis Chile S.A., para la interoperabilidad con Chilecompra, aprobado por el decreto N° 1.288, de 2010, del ministerio precitado, por un monto de \$ 108.736.848.

Al respecto, la DIPRES, con fecha 13 de marzo de 2013, señaló que la funcionalidad relativa a la interoperabilidad no había sido incorporada a la versión del SIGFE 2.0 que utilizan las instituciones públicas, debido a que se dio prioridad a otras características del software de acuerdo a la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

estrategia de implementación; no obstante, los productos contratados fueron pagados íntegramente.

Lo anterior impidió hacer uso de la garantía software, descrita en las cláusulas décimo quinta y décimo tercera del contrato de desarrollo y adicional, respectivamente, para asegurar el correcto funcionamiento del software respecto a incidencias que pudieran haber presentado los servicios públicos sobre la materia.

La DIPRES responde que la funcionalidad original de interoperabilidad con Chilecompra, como el desarrollo adicional, fueron probados y aceptados de acuerdo a los procedimientos establecidos en el contrato, añadiendo, que actualmente la funcionalidad se encuentra pendiente de despliegue en producción, dado que se está revisando el plan de implantación, el cual debe ser coordinado con la Dirección de Compras y Contratación Pública.

En ese tenor, indica que, la DIPRES, en uso de sus potestades ha estimado prudente que esta funcionalidad sea desplegada una vez que concurran las condiciones técnicas necesarias y se adopten las medidas de coordinación entre los servicios involucrados, para asegurar un buen resultado.

Además, agrega que para el desarrollo de la interoperabilidad se concentraron los esfuerzos en garantizar el intercambio de información entre ambos aplicativos, esto es, entre el Sistema de Información de Compras Públicas y el SIGFE 2.0, por cuanto era necesario contar con la aprobación de la Dirección de Compras y Contratación Pública de los distintos entregables.

Respecto a lo anterior, añade que para establecer el alcance y delimitación de responsabilidades de las partes, fue suscrito un convenio de colaboración, formalizado entre la DIPRES y la Dirección de Compras y Contratación Pública, según consta en la resolución exenta N° 624, de fecha 18 de octubre de 2010.

Por último, sobre la garantía software, señala que durante ese período, se continuó con la ejecución de los ciclos de prueba, para verificar el correcto funcionamiento de la funcionalidad, resolviendo las incidencias encontradas sin costo adicional para la DIPRES.

No obstante lo informado, y considerando que el objetivo final del convenio suscrito es la integración de ambos sistemas, se procede a mantener la observación, hasta que se verifique el funcionamiento efectivo de la interoperabilidad del SIGFE 2.0, lo que se comprobará en una futura auditoría.

Handwritten signature/initials



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IV. CONTRATACIÓN SERVICIO DE GRAN MANTENIMIENTO

Mediante el decreto exento N° 602, de 4 de junio de 2012, del Ministerio de Hacienda, se aprobó el acuerdo de mantenimiento, en adelante Gran Mantenimiento, suscrito entre la DIPRES y la empresa Everis Chile S.A., cuyo objetivo es la prestación del servicio de mantención del SIGFE 2.0, por la suma de 77.568,5 unidades de fomento, UF, equivalente a \$ 1.771.722.716, según el valor de la UF al 31 de diciembre de 2012.

Con el propósito de controlar la ejecución del referido contrato, la DIPRES implementó la utilización del aplicativo "Máximo", que tiene por finalidad llevar el registro de todas las incidencias que se van presentando en la implantación y producción del SIGFE 2.0, de cuya revisión se detectaron las siguientes observaciones:

1. Omisión en el cobro de la garantía o término del contrato

Entre junio y octubre del 2012, la DIPRES cobró a Everis Chile S.A. 19 multas por un total de 2.211,03 UF, equivalentes a \$ 50.501.583, según valor de la UF al 31 de diciembre de 2012, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula cuarta del contrato de Gran Mantenimiento, en donde se pactan las sanciones que se aplicaron al proveedor.

De la revisión efectuada, se constató que las multas fueron aplicadas tres o más veces en un mismo mes calendario, tal como se detalla en el Anexo N° 11, de acuerdo a lo previsto en cláusula novena del contrato de Gran Mantenimiento, que dispone, en lo que interesa, que la aplicación de reiteradas multas por incumplimiento de los niveles de servicios acordados podrá ser causal de término anticipado del referido contrato, facultad que en todo caso la DIPRES no hizo efectiva.

Por otra parte, es preciso indicar que la DIPRES no ejerció las atribuciones concedidas en la cláusula sexta del contrato aprobado por la aludida resolución exenta N° 602, de 2012, en cuanto a hacer efectiva la boleta de garantía por el fiel cumplimiento del contrato, cuyo monto alcanza a 15.513,7 UF, equivalente a \$ 54.344.543, según el valor de la UF al 31 de diciembre de 2012, no obstante, que dicha cláusula establece que entre las causales que habilitan el cobro de la boleta de garantía, se encuentra la aplicación reiterada de multas.

La DIPRES, en su respuesta, indica que la boleta de garantía de fiel cumplimiento de este contrato se encuentra vigente, agregando, que resolverá la conveniencia de hacerla efectiva en función de la continuidad de los servicios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, añade que a partir del mes de enero de 2013, ha iniciado una evaluación del comportamiento de las empresas proveedoras de servicio con contratos vigentes, implementando estrategias de diversificación de la cartera de proveedores; revisando la composición y organización de los recursos internos, así como también la planificación de actividades de corto y mediano plazo; con especial énfasis en el proyecto SIGFE 2.0.

Lo anterior, con el objeto de reducir los riesgos, mejorar la calidad de servicio a los usuarios y resguardar los intereses institucionales.

Sobre el particular, esta Entidad Fiscalizadora mantiene la observación planteada, hasta que el servicio evalúe y reporte a este Organismo Contralor el resultado del análisis efectuado, lo que se verificará en un próximo seguimiento.

2. Incidencias erróneamente pagadas a Everis Chile S.A.

En el análisis practicado se detectaron incidencias por la suma de \$ 12.263.199, que correspondía fueran imputadas a la garantía software del contrato de desarrollo, aprobado por el aludido decreto N° 260, de 2009. Sin embargo, se constató que se incluyeron en los pagos a la empresa Everis Chile S.A. por el contrato de Gran Mantenimiento, lo que resultaba improcedente, de modo que tales pagos carecen de respaldo en los términos de los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, lo cual se observa al tenor de su artículo 101 inciso tercero.

En la siguiente tabla se individualizan tales incidencias por un total de 413 horas, lo que a un costo promedio de 1,3 UF la hora, totalizan 536,9 UF, equivalentes a \$ 12.263.199, según el valor de la unidad de fomento al 31 de diciembre de 2012, información que fue obtenida de los aplicativos Rational Team Concert y Máximo.

RATIONAL TEAM CONCERT		MÁXIMO		TOTAL HORAS PAGADAS
NÚMERO TAREA	FECHA INICIO	NÚMERO ACTIVIDAD	FECHA INICIO	
NO INFORMADO	NO INFORMADO	232306	08-03-2012	31,0
17160	NO INFORMADO	237695	28-03-2012	252,3
17850	07-03-2012	266949	06-08-2012	27,0
16038	18-10-2011	254940	26-06-2012	102,7
13775	18-03-2011			
TOTAL				413,0

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

 Sobre la materia, el servicio auditado responde que la totalidad de monto señalado fue pagado conforme a derecho e imputado de manera correcta.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Argumenta, que 3 de las 4 actividades objetadas, a saber, las N^{os} 232306, 237695, y 254940, corresponden a incidencias de mantenimiento y no de garantía.

Agrega, además que respecto de la precitada actividad N° 254940, fue asociada por error al repositorio utilizado para las incidencias remanentes de garantía y que sólo se encuentra relacionada con la tarea N° 16038 y no a la N° 13775, según los antecedentes disponibles en la DIPRES.

En cuanto a la actividad N° 266949, ratifica que la incidencia con registro en el aplicativo Rational Team Concert N° 17850, posteriormente gestionada en el aplicativo Máximo, corresponde efectivamente a la aludida garantía software del contrato de desarrollo; sin embargo, durante el proceso de resolución de la misma se solicitaron tareas adicionales al proveedor, que exceden la cobertura provista en la mencionada garantía de software.

Sobre la materia, esta Contraloría General, levanta la observación formulada, respecto de las actividades N^{os} 232306 y 237695, toda vez que de acuerdo a los nuevos antecedentes proporcionados por el servicio, se aclaró que no correspondía imputarlas a la garantía software del contrato de desarrollo.

Ahora bien, acerca de las actividades N^{os} 266949 y 254940, este Organismo de Control mantiene lo observado, hasta que lo informado por el servicio auditado sea corroborado en una próxima auditoría.

3. Incidencias no informadas

La DIPRES comunicó a esta Contraloría General, en correo electrónico de 14 de diciembre de 2012 un total de 1.606 incidencias a octubre del año 2012, cuya información fue obtenida del aplicativo Máximo, cuyo listado se encontraba incompleto.

En efecto, en la revisión de los pagos efectuados a Everis Chile S.A. por las incidencias de junio a octubre de 2012, se constataron 161 de ellas pagadas a dicha empresa que no estaban incluidas en el reporte extraído de dicha herramienta, lo que pugna con el principio de control a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y con lo dispuesto en la letra f), de las normas específicas, de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General. Anexo N° 12.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La Dirección de Presupuestos, en su respuesta, señala que el listado entregado con fecha 14 de diciembre de 2012, tiene su origen en un requerimiento específico del Organismo Contralor efectuado el 13 de noviembre de ese año, con datos actualizados al mes de octubre de 2012, cuya planilla describe en su encabezado el alcance de la información contenida, esto es: "Incidentes de entidades en producción al 30 de agosto de 2012".

Por lo anterior, indica que los antecedentes remitidos el 14 de diciembre de 2012 corresponden a incidentes reportados por los servicios públicos que al 31 de octubre se encontraban en producción.

Agrega, que por lo descrito en los párrafos precedentes, los listados no incorporaron las incidencias, de soporte y de mantenimiento evolutivo, reportadas por aquellas entidades que se encontraban aún en la fase de implantación del sistema, lo que, en su opinión, explica la diferencia detectada por el equipo fiscalizador, esto es, 161 incidencias identificadas y pagadas.

A mayor abundamiento, indica que el gasto incurrido se encuentra correctamente imputado; no se han omitido documentos de respaldo; la documentación que lo acredita es auténtica; las operaciones aritméticas y de contabilidad son exactas; fue autorizado por funcionario competente; y se respetaron los plazos correspondientes. Asimismo, se ha dado estricto cumplimiento tanto al principio de legalidad de gasto público, como al de probidad administrativa.

Al respecto, corresponde hacer presente que el archivo analizado por esta Contraloría General fue el denominado "Punto 1 Todas las Incidencias desde que se implementó Máximo a Octubre 2012", que fue entregado el 14 de diciembre de 2012, producto de una solicitud de información efectuada en reunión sostenida con funcionarios de la DIPRES el 28 de noviembre de 2012 y formalizada mediante correo electrónico de 5 de diciembre de ese año, el cual no corresponde al mencionado por la entidad auditada.

Por lo expuesto, se mantiene la observación, mientras no se compruebe que resultó procedente el pago a Everis Chile S.A de las 161 incidencias, y que las mismas se encuentren correctamente respaldadas, lo que será verificado en una futura auditoría.

4. Errores en la medición de los indicadores definidos en el contrato

En la cláusula segunda del contrato de Gran Mantenimiento se dispone que "El proveedor deberá realizar continuamente la medición de los indicadores definidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio...", para lo cual la DIPRES compara los niveles requeridos en los términos y condiciones del referido contrato, con las solicitudes de servicios cerradas, las que corresponden a las incidencias informadas y solucionadas. Asimismo, la cláusula cuarta prevé que se aplicarán multas, entre otras, por inobservancia de los acuerdos de niveles de servicio, ANS, cuyos cumplimientos aceptados se encuentran definidos en la cláusula tercera.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, se observó que la empresa Everis Chile S.A. al mes de octubre de 2012, incluyó en los informes de medición de los niveles de servicio, 3 actividades cerradas en meses posteriores a los comunicados en dichos documentos y 9 actividades no cerradas en el aplicativo Máximo a la fecha del respectivo informe, lo que no fue detectado por la DIPRES denotando deficiencia en los controles aplicados a la materia, y sin que se haya obtenido evidencia del cobro de las multas, si correspondiere, lo que se detalla en el siguiente cuadro:

NÚMERO ACTIVIDAD	FECHA INICIO ACTIVIDAD	MEDICIÓN ANS	MES EMISIÓN DE INFORME	ESTADO O MES DE CIERRE
17705	15-06-2012	ANS CAMBIO REQUERIMIENTO JUNIO	JUNIO	CERRADO JULIO
17627	22-06-2012	ANS CAMBIO REQUERIMIENTO JUNIO	JUNIO	CERRADO JULIO
254940	15-06-2012	ANS CAMBIO REQUERIMIENTO JUNIO	JUNIO	CERRADO OCTUBRE
265962	22-08-2012	ANS SEPTIEMBRE	AGOSTO	EN PROGRESO
266022	24-08-2012	ANS SEPTIEMBRE	AGOSTO	EN PROGRESO
266736	29-08-2012	ANS OCTUBRE	AGOSTO	EN PROGRESO
257743	10-07-2012	ANS AGOSTO	JULIO	EN PROGRESO
256475	11-07-2012	ANS AGOSTO	JULIO	EN PROGRESO
259939	25-07-2012	ANS AGOSTO	JULIO	EN PROGRESO
237695	14-06-2012	ANS OCTUBRE	JUNIO-JULIO	EN PROGRESO
277439	19-10-2012	ANS OCTUBRE	OCTUBRE	EN PROGRESO
262879	26-09-2012	ANS OCTUBRE	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	EN PROGRESO

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

La entidad auditada, en su respuesta, aclara que en relación a las 3 actividades, a saber, 17705, 17627, 254940 se resolvieron y cerraron en junio, y que la medición de los ANS se efectuó en el mismo mes, de acuerdo al contrato. Al respecto, precisa que la actualización de la información se realizó con atraso por parte de esa institución, por cuanto en esa época ocurrió el traspaso de información del aplicativo Rational Team Concert a Máximo.

Agrega, que las otras 9 actividades no fueron cerradas en el aplicativo Máximo a la fecha de emisión del respectivo informe, dado que se incluyeron sólo con el objeto de calcular las horas de servicio y no para medir los ANS, cuyo control fue realizado en el mes de cierre de estas incidencias, según el contrato.

Por lo señalado, asevera que las referidas actividades fueron debidamente controladas para efectos de la medición de ANS y para el seguimiento horas/servicio efectivamente prestadas por el proveedor.

Finalmente, indica que mediante la aludida resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, instruyó una investigación sumaria para establecer las responsabilidades por los errores en las actualizaciones de los datos traspasados entre aplicativos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Esta Contraloría General mantiene la observación, hasta que en una futura auditoría se compruebe que el Departamento de Tecnologías de la Información, que actúa como contraparte técnica del contrato de Gran Mantenimiento suscrito entre la DIPRES y Everis Chile S.A., efectúe correctamente las actualizaciones del aplicativo. Asimismo, se deberá informar a este Ente Fiscalizador del resultado de la investigación sumaria ordenada por el servicio.

5. Incidencias con consumo de horas de Everis Chile S.A. no pagadas por la DIPRES

Se detectaron actividades incorporadas en la medición de los niveles de servicio en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2012, que no estaban pagadas a la empresa Everis Chile S.A., no obstante que ellas estaban informadas correctamente, lo que vulnera lo dispuesto en la cláusula séptima del contrato de Gran Mantenimiento, que señala que los servicios se pagarán mensualmente, de acuerdo al número de horas/servicio efectivamente prestados por el proveedor durante el mes respectivo. Ello, sin perjuicio de que además da cuenta de la falta de adecuados controles en la materia, lo cual no se condice con lo dispuesto en el artículo 3° de la ley N° 18.575, ya citada. A continuación, se presentan los casos observados:

NÚMERO ACTIVIDAD	CRITICIDAD	FECHA INGRESO	MES MEDICIÓN ANS
252221	MEDIA	14-06-2012	AGOSTO
258362	CRÍTICA	13-07-2012	JULIO
252607	MEDIA	15-06-2012	JULIO
251597	MEDIA	12-06-2012	JULIO
251392	MEDIA	11-06-2012	JULIO
252082	MEDIA	13-06-2012	SEPTIEMBRE
255571	CRÍTICA	29-06-2012	SEPTIEMBRE
252842	BAJA	18-06-2012	SEPTIEMBRE

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

De igual modo, se constataron actividades enviadas a la empresa Everis Chile S.A., extraídas del aplicativo Máximo, que no fueron pagadas por la DIPRES, incumpliendo lo señalado en la precitada cláusula séptima del convenio:

NÚMERO ACTIVIDAD	NÚMERO INCIDENCIA	FECHA INICIO INCIDENCIA	FECHA ENVÍO A EVERIS CHILE S.A.	ESTADO ACTIVIDAD	FECHA CIERRE ACTIVIDAD
242684	I33815	26-04-2012	19-06-2012	INPROG	N/A
248210	I34809	29-05-2012	14-06-2012	CLOSED	18-10-2012
250956	I35227	07-06-2012	14-06-2012	CLOSED	11-10-2012
251248	I35277	08-06-2012	18-06-2012	CLOSED	29-08-2012
251597	I35107	06-06-2012	12-06-2012	CLOSED	03-07-2012
251705	I35345	11-06-2012	12-06-2012	CLOSED	18-10-2012
251706	I35346	11-06-2012	13-06-2012	INPROG	N/A
252082	I35411	13-06-2012	13-06-2012	CLOSED	28-09-2012
252083	I35419	13-06-2012	14-06-2012	INPROG	N/A



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

252221	135434	13-06-2012	14-06-2012	CANCELED	24-08-2012
252607	134520	17-05-2012	15-06-2012	CLOSED	24-07-2012
270436	138788	07-09-2012	01-10-2012	CLOSED	02-10-2012
272396	137737	13-08-2012	28-09-2012	CLOSED	02-10-2012
274941	139811	04-10-2012	05-10-2012	CLOSED	05-10-2012
266397	138102	27-08-2012	27-08-2012	INPROG	26-09-2012

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

En relación con la materia, la Dirección de Presupuestos adjunta una carta de 24 de junio de 2013, emitida por el proveedor, la cual señala que desde el mes de junio de 2012 ha recibido mensualmente el detalle de todas las actividades asociadas al ya citado contrato de Gran Mantenimiento, extraídas del aplicativo Máximo, como antecedente para la preparación del informe mensual de cobro que elabora Everis Chile S.A.

Añade, que de acuerdo con esta disposición contractual, la DIPRES recibe mensualmente un informe confeccionado por la precitada empresa, cuya información la verifica contrastándola con los registros de su sistema de gestión interna (aplicativo Máximo), a objeto de que el proveedor no cobre más de los servicios efectivamente prestados.

Luego, una vez realizado este cotejo, acepta o rechaza el contenido del informe del proveedor, que contiene la declaración de los servicios efectivamente prestados en el mes respectivo.

Por otra parte, señala que para efectuar el seguimiento de los ANS, regulados por la cláusula segunda del acuerdo complementario del ya citado contrato de Gran Mantenimiento, el proveedor debe dar respuesta a todas las solicitudes de servicio efectuadas por la DIPRES, dentro de los plazos establecidos en la cláusula tercera del mismo.

Agrega, que en un posible escenario que el proveedor finalmente no preste ningún servicio frente a una solicitud realizada por la DIPRES, aun así, ese requerimiento es medido para efectos de ANS.

Por último, alude que 3 de los incidentes observados ya fueron pagados, correspondientes a las actividades N^{os} 258362, 255571 y 252842.

En mérito de los nuevos antecedentes proporcionados por la entidad auditada, y efectuadas las verificaciones pertinentes se levanta lo observado, toda vez que se constató que las precitadas actividades N^{os} 258362, 255571 y 252842, efectivamente se encontraban pagadas por la DIPRES.

No obstante lo anterior, mantiene lo objetado respecto de los restantes incidentes, hasta que se compruebe el pago de la totalidad de los mismos, lo que será verificado en un futuro seguimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

6. Retraso en el envío de incidencias a la empresa Everis Chile S.A.

Se observó una demora de hasta 169 días desde la creación de una actividad en la herramienta Máximo, hasta el envío a la empresa Everis Chile S.A. para su solución, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 13.

Al respecto, corresponde manifestar que la cláusula tercera del contrato de Gran Mantenimiento, señala que el plazo límite para la solución de incidencias no debería ser mayor de 6 días, considerando su severidad o criticidad; sin embargo, ello no ocurrió, toda vez que la DIPRES, en los casos observados, no las informó oportunamente a Everis S.A., lo que no se ajusta a lo dispuesto en la letra e), sobre vigilancia de los controles, de las normas generales, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General y, además, pugna con lo dispuesto en el artículo 3° de la citada ley N° 18.575.

En su repuesta, el servicio auditado manifiesta que el contrato de Gran Mantenimiento establece tiempos de resolución no superior a 6 días exclusivamente para el proveedor y no aplicables a la DIPRES.

Añade, que respecto de los 77 incidentes observados, ninguno de ellos impedía el uso del SIGFE 2.0, ya que corresponden a incidentes de baja criticidad o reportados por entidades que no habían concretado su paso a producción y que, por lo tanto, fueron resueltos en un plazo mayor al resto de los defectos.

Sobre el particular, esta Contraloría General mantiene la observación formulada, ya que ella se refiere a la tardanza en el envío de los incidentes por parte de la DIPRES al proveedor y no al plazo establecido en la cláusula tercera del contrato de Gran Mantenimiento para la solución de las incidencias, por lo que deberá, en lo sucesivo, informar oportunamente las incidencias al proveedor, lo que será verificado en un próximo seguimiento.

7. Incidencias en proceso o cerradas en el aplicativo Máximo en períodos posteriores a su pago

Se constató la existencia de 30 actividades al mes de octubre de 2012 en el aplicativo Máximo, las que se individualizan en el Anexo N° 14, que no habían sido cerradas, constatándose que posterior a su último pago no existe ninguna gestión a su respecto, lo que evidencia falta de control sobre la materia, vulnerando lo previsto en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La DIPRES responde que con posterioridad al mes de octubre de 2012, continuó con el proceso conducente a resolver cada una de estas incidencias, señalando, que en algunos casos fue necesario realizar nuevos requerimientos con el proveedor, con otras áreas internas de la DTI o directamente con los usuarios. Agrega, que el estado de las 30 actividades, a la fecha de emisión de su respuesta, se compone como sigue: 20 resueltas, 2 en progreso, 2 asignadas y 6 canceladas.

En virtud de lo expuesto, este Organismo Fiscalizador da por subsanada la observación formulada.

8. Fallas sin número de actividad asociada

Del total de incidencias registradas en la herramienta Máximo a octubre del año 2012, se encontraron 45 de ellas que no tienen asociado un número de actividad que indique el inicio de la gestión de su solución, lo que pugna con lo previsto en el artículo 3° de la ley N° 18.575 y en la letra e) sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General. El detalle se muestra en el Anexo N° 15.

La DIPRES, en su respuesta, indica que en el aplicativo Máximo se registran incidentes y actividades, agregando, que si la solución de un incidente no requirió desarrollar alguna actividad específica, entonces tal problema se registra sin detalle de actividades, por ejemplo, si la mesa de ayuda de la entidad puede resolver directamente un incidente reportado por un usuario, no es necesario crear una actividad.

Con todo, el servicio acoge lo señalado por esta Entidad Fiscalizadora, indicando que se ha instruido a las áreas que atienden a los usuarios del SIGFE 2.0, que, en lo sucesivo, por cada incidencia deben crear al menos una actividad que refleje con mayor detalle la atención prestada.

En mérito a lo expuesto, esta Contraloría General mantiene lo observado, hasta que el servicio auditado implemente efectivamente la medida anunciada, lo que será verificado en un futuro seguimiento.

9. Incidencias registradas en el aplicativo Máximo en estado "canceladas"

Al 31 de octubre de 2012 se detectó en el aplicativo Máximo la cantidad de 856,9 horas pagadas al proveedor Everis Chile S.A., equivalentes a \$ 25.477.339, que correspondían a 19 incidencias que se encuentran registradas en dicha herramienta como "canceladas", en circunstancias que ellas deberían haber estado en progreso o cerradas, situación que denota falta de control en el manejo del sistema, lo que no se condice con los principios de eficiencia y eficacia ni con lo previsto en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General. Anexo N° 16.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La Dirección de Presupuestos, en su respuesta, indica que para 18 de los 19 incidentes aludidos en el Anexo N° 16, el proveedor Everis Chile S.A. otorgó efectivamente servicios relacionados con mantenimiento correctivo, horas que fueron correctamente pagadas. Sin embargo, respecto de la actividad N° 252221, también identificada en el mismo anexo, la empresa no prestó los respectivos servicios, por tanto, la DIPRES no realizó pago alguno.

A mayor abundamiento, agrega que de los 19 incidentes observados, 11 de ellos, se registraron de manera errónea en el aplicativo, por cuanto el estado que correspondía era "resuelto", y los restantes 8 casos se encuentran correctamente clasificados.

Por último, señala que ha instruido a las áreas que atienden a los usuarios del SIGFE 2.0 que, en lo sucesivo, la utilización del estado "cancelado" sólo se aplique en los casos en los que se desestime la resolución de la incidencia respectiva.

Además, agrega que si bien los errores descritos son menores en relación a la magnitud de la muestra, mediante el sumario instruido a través de la resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, antes citada, se investigarán las responsabilidades que correspondan, cuyo resultado, como ya se ha mencionado, deberá comunicar a esta Contraloría General.

En atención a lo expuesto, esta Entidad Fiscalizadora mantiene lo observado, hasta que el servicio auditado informe el resultado del procedimiento disciplinario a que alude y en una próxima auditoría se verifique la información proporcionada en esta oportunidad.

10. Recurrencia de las incidencias

Se revisaron 1.606 incidencias registradas al 31 de octubre de 2012 en el aplicativo Máximo, las que se agruparon de acuerdo a su frecuencia, según se muestra a continuación:

TIPO DE INCIDENCIA	NÚMERO INCIDENCIAS	INCIDENCIAS CERRADAS AL 31-10-2012
ERROR DE DEVENGO	253	231
ERROR DE REPORABILIDAD	249	201
ERROR IMPRESIÓN DE CHEQUES	101	86
ERROR DE INESTABILIDAD DEL SISTEMA	88	88
ERRORES ARITMÉTICOS EN AJUSTE DE TRANSACCIONES	63	60
ERROR DE CIERRE DE MES	38	38
LENTITUD DEL SISTEMA	38	37
OTRAS	776	675
TOTAL	1.606	1.416

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Como se aprecia en la tabla, los incidentes en su mayoría se encuentran en estado "cerrado" a la fecha de la revisión practicada, esto es, octubre de 2012; sin embargo, el listado contenido en el Anexo N° 17 muestra que los tipos de incidentes se vuelven a reportar en fechas posteriores, ya sea por la entidad que lo informó originalmente o bien por otras, lo que provoca una carga de horas excesiva en la solución de éstas y un mayor desembolso por parte de la DIPRES, toda vez que una misma deficiencia es trabajada individualmente y no en forma agrupada.

A continuación, se exponen los siguientes casos:

INCIDENTE	NÚMERO ACTIVIDAD	RESUMEN	INSTITUCIÓN	ESTADO	FECHA INFORMADO	HORAS PAGADAS A EVERIS CHILE S.A.
35364	251850	ERROR IMPRESIÓN DE CHEQUES	SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	PENDING	12-06-2012	48
36379	258706		SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	CLOSED	10-07-2012	19
36825	260211		SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CLOSED	25-07-2012	24
37674	265043		SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	CLOSED	13-08-2012	43
37997	266022		SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CANCELED	22-08-2012	5
38531	269322		SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CLOSED	04-09-2012	41
39901	275288		SUBSECRETARÍA DE PESCA	CLOSED	05-10-2012	31,3
39915	275154		COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	INPROG	05-10-2012	41,2
39947	275300		SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	ASSIGNED	05-10-2012	32,5
40720	278635		COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	ASSIGNED	26-10-2012	18,5
40724	282664		CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACIÓN	INPROG	26-10-2012	0
40804	279478		SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	ASSIGNED	29-10-2012	3
40890	279730		OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS	ASSIGNED	31-10-2012	0
34510	247732		ERROR DE REPORTABILIDAD	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	INPROG	16-05-2012
35680	254078	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR		CLOSED	22-06-2012	111,6
35680	262154	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR		CLOSED	22-06-2012	39,2
35804	255143	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR		INPROG	27-06-2012	145
36458	258254	SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR		ASSIGNED	12-07-2012	90
36565	259779	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL		CLOSED	18-07-2012	73
37173	261706	SUBSECRETARÍA DE DEFENSA		CLOSED	02-08-2012	46
37246	262131	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL		CLOSED	02-08-2012	46
37286	262857	INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL		CLOSED	03-08-2012	20
37800	264519	COMISIÓN CHILENA DE ENERGÍA NUCLEAR		CLOSED	16-08-2012	26
37840	265774	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR		CLOSED	17-08-2012	8
38089	266388	GOBIERNO REGIONAL BERNARDINO O'HIGGINS		CLOSED	24-08-2012	9
38521	268867	MINISTERIO DE MINERÍA SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN GENERAL		CLOSED	04-09-2012	32



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

38593	271213	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CLOSED	05-09-2012	37
39157	271973	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	INPROG	14-09-2012	100,3
39308	273500	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	ASSIGNED	24-09-2012	51
40079	277040	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	RESOLVED	08-10-2012	28
40300	276682	SUBSECRETARÍA DE DEFENSA	ASSIGNED	16-10-2012	5
40473	277556	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER	ASSIGNED	22-10-2012	8

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Al respecto, la DIPRES responde que la gestión de mantenimiento de un sistema, entre otras, es la administración de las incidencias y de los problemas, correspondiendo a múltiples ocurrencias simultáneas o sucesivas, añadiendo, que ellas no tienen un origen único, pudiendo ser causadas, entre otros, por errores en el código fuente del aplicativo, en los productos de software, en la configuración, en las condiciones de borde, en el hardware y en la comunicación del sistema.

En ese contexto, la DIPRES agrega que ha adoptado acciones para resolver la múltiple ocurrencia de incidentes a través de actividades de diagnóstico e identificación de causas y definición e implementación de soluciones.

En este tenor, manifiesta que la mayoría de los incidentes fueron abordados entre los meses de diciembre de 2012 y abril de 2013, en un plan de trabajo conjunto con el proveedor, que incluyó las siguientes líneas de acción:

a. Línea optimización: Enfocada en la implementación de soluciones para aquellos problemas de frecuente ocurrencia.

b. Línea reportabilidad: Se identifican e implementan las soluciones definitivas a los problemas de actualización y disponibilidad de la información a través de los reportes del sistema.

c. Adicionalmente ha trabajado en paralelo en temas del tipo "lentitud del sistema" y "error de impresión de cheques", implementando mejoras y han concretado un conjunto de recomendaciones técnicas que los usuarios deben aplicar a través de su propio personal informático, derivado de la detección de problemas en las instalaciones de los usuarios (redes locales, configuración de computadores locales, impresoras, otros).

No obstante lo anterior, manifiesta que mientras la causa de los problemas no termina de abordarse, es preciso dar solución a las incidencias individualmente, de modo de atender la urgencia de operación de los usuarios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Atendido lo expuesto, este Organismo de Control mantiene lo observado, hasta que en un próximo seguimiento se verifique la efectividad de las medidas adoptadas por la DIPRES, las cuales se encuentran contenidas en el plan de trabajo conjunto.

V. CONTRATOS DE SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La DIPRES suscribió un contrato con la empresa Everis Chile S.A., el cual fue aprobado por el decreto N° 846, de 22 de junio de 2011, del Ministerio de Hacienda, y cuyo objeto fue otorgar soporte a la infraestructura tecnológica, a la operación, al despliegue, a la certificación y la operación del SIGFE 2.0, incluida la migración de datos, por un monto de \$ 743.500.000, y modificado, según consta en el decreto N° 21, de 11 de enero de 2012, del Ministerio de Hacienda, aumentando su valor en \$ 111.124.125.

1. Servicios suscritos con Everis Chile S.A.

Los servicios contratados con la empresa Everis Chile S.A. fueron los siguientes:

- Actualización tecnológica y funcional del SIGFE 2.0, de la versión R6 a la R8.
- Migración de datos de instituciones de SIGFE 1.0 a SIGFE 2.0.
- Soporte a la operación del SIGFE 2.0.
- Mantenimiento y soporte evolutivo.
- Transición y devolución del servicio.

Por otra parte, el pago de los servicios contratados se ajustó al siguiente esquema de hitos:

SERVICIO	FECHA APROBACIÓN	MONTO ASOCIADO \$
HITO 1: DISEÑO TÉCNICO.	29-09-2011	72.000.000
HITO 2: CONSTRUCCIÓN.	18-11-2011	84.000.000
HITO 3: PRUEBA APROBADA POR PARTE DE LA DIPRES PARA LOS APLICATIVOS DESARROLLADOS.	28-12-2011	60.000.000
HITO 4: - CÓDIGO DEL PRODUCTO ACTUALIZADO. - MANUALES DE INSTALACIÓN. - MANUAL DE OPERACIÓN. - DOCUMENTO DE ESTRATEGIA Y OPERACIÓN DEL MÓDULO DE GESTIÓN Y AGREGACIÓN DEL SIGFE 2.0.	28-12-2011	24.000.000
CORRECCIONES EVOLUTIVAS Y MANTENIMIENTO; Y SOPORTE A LA OPERACIÓN.	06-09-2011 24-10-2011 18-11-2011 28-12-2011 31-12-2011 08-01-2012	497.000.000
FASE TRANSICIÓN-DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.	27-03-2012	6.500.000
TOTAL		743.500.000

Fuente: Datos extraídos del contrato aprobado por el decreto N° 846, de 22 de junio de 2011, del Ministerio de Hacienda.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

De la revisión practicada, se determinaron las siguientes situaciones:

- a) El contrato de soporte se suscribió antes de que el SIGFE 2.0 se encontrara en un ambiente de producción, por lo que no se disponía de una arquitectura definitiva para efectuar el soporte y la migración de datos correspondiente.
- b) El precitado contrato de soporte, como ya se señaló, fue aprobado por el decreto N° 846, de 22 de junio de 2011, del Ministerio de Hacienda, tomado razón el 2 de agosto del mismo año, en circunstancias que el recibo conforme de los hitos del convenio de desarrollo, aprobado por el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, se materializó el 28 de julio de 2011, mediante la carta TI-262-A, data en la que se dio inicio al período de garantía software de ese convenio.
- c) El 18 de noviembre de 2011, la DIPRES aprobó el hito 2 de la construcción de los servicios convenidos en este contrato de soporte, junto con el pago asociado, en el mismo mes en que se detuvo el plan de implantación del SIGFE 2.0, por inestabilidad y problemas técnicos en la aplicación, correspondientes al contrato de desarrollo ya citado.
- d) El 28 de diciembre de 2011, el servicio auditado aprobó la ejecución de los hitos 3 y 4 del aludido contrato de soporte y los respectivos pagos, no obstante que aún no se resolvían los problemas y dificultades que obligaron a la DIPRES a detener el citado plan de implantación.
- e) Por último, a contar de agosto de 2011 y hasta enero de 2012, la DIPRES aprobó y pagó por los servicios de mantenimiento evolutivo del sistema y migración de datos a esta nueva versión, fechas que coincidieron con la detención del plan de implantación por problemas técnicos.

Al respecto, cabe manifestar que si bien durante la auditoría personal de la comisión fiscalizadora de este Organismo de Control sostuvo diversas reuniones con los funcionarios de la DIPRES encargados de la materia, los antecedentes aportados por éstos no dan cuenta cabal de los fundamentos que se tuvieron presente para suscribir este contrato de soporte, en particular los servicios relativos a "Actualización tecnológica y funcional de la versión del producto, desde R6 a R8 del SIGFE 2.0"; "Migración de datos de instituciones de SIGFE 1.0 a SIGFE 2.0."; y "Mantenimiento-Soporte Evolutivo", toda vez que, como se desprende de lo señalado precedentemente, el contrato de desarrollo aún estaba en ejecución.

Lo expuesto deja de manifiesto una falta de supervisión cabal del servicio auditado, lo que no se condice con los principios de eficiencia, eficacia y control, consagrados en los artículos 3°, 5°, y 11 de la mencionada ley N° 18.575.

En su respuesta, la entidad auditada informa, en síntesis, que la suscripción del contrato de soporte, migración y mantenimiento fue indispensable, ya que la garantía de servicio del contrato de desarrollo no servía a dichas necesidades.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Asimismo, añade que la intervención de una empresa distinta a Everis Chile S.A., durante el período de vigencia de la caución, exponía a la DIPRES a quedar sin respaldo técnico, enfatizando, que mediante el decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda, el contrato de soporte inició su ejecución el 2 de agosto del mismo año, luego de haber sido tomado razón por la Contraloría General, y haber recibido conforme el convenio de desarrollo el 28 de julio de esa anualidad.

Agrega, que la detención del plan de implantación fue de carácter temporal, con el objeto de retomar el proceso a la brevedad, por lo cual se consideró imprescindible contar con los servicios de soporte, migración de datos y mantenimiento evolutivo, a fin de asegurar la continuidad operativa de las instituciones en producción. Del mismo modo, contar con las herramientas para realizar la migración de datos de instituciones que participarían del proceso de puesta en producción desde SIGFE 1.0 a SIGFE 2.0.

Considerando lo expuesto por esa repartición, respecto a los contratos aprobados mediante los decretos N°s 260 y 846, de 2009 y 2011, respectivamente, ambos del Ministerio de Hacienda, cabe señalar que ellos no se superpusieron en su vigencia; sin embargo, a la fecha de la nueva contratación, el sistema se encontraba en el período de corrección de incidencias de tipo defecto, imputables a la garantía software del contrato de desarrollo, aprobado por el antes mencionado decreto N° 260, de 2009, por lo que se mantiene la observación formulada hasta que en una futura auditoría se verifique lo informado por la DIPRES en los numerales 2, 3 y 4, del presente capítulo, haciendo presente que, en lo sucesivo, deberá velar por el uso eficiente de las garantías estipuladas en los contratos que suscriba.

2. Informes de acuerdos de niveles de servicio, ANS, del contrato de soporte a la infraestructura tecnológica

Los anexos N°s 2 y 3 del contrato de soporte indican, en síntesis, que la gestión del servicio contratado debe efectuarse según acuerdos de niveles de servicio, obligando a Everis Chile S.A. a presentar mensualmente un informe de seguimiento que muestre los índices globales de calidad del período anterior, con inclusión de los casos en que se producen incumplimientos del ANS, junto con las acciones correctoras.

Al respecto, no se evidenció en los informes mensuales elaborados por Everis Chile S.A., para el pago de los servicios prestados, el reporte de los ANS de cumplimiento de este contrato y, por lo tanto, no fue posible determinar si correspondía aplicar las multas previstas en la cláusula décimo quinta del contrato de soporte.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La institución auditada, en su respuesta, manifiesta que para la realización de las mediciones de los ANS de cumplimiento, ha contado con los registros incorporados en el aplicativo: Rational Team Concert, es decir, planillas de cálculo y cartas gantt de planificación y seguimiento, los que se complementan con lo expresado en los informes entregados por Everis Chile S.A.

Añade, que si bien para los servicios de mantenimiento evolutivo, los informes del proveedor no incluyeron un reporte de ANS, igualmente, contaba con los antecedentes para realizar su medición y cálculo, los que se complementan con los informes mensuales del proveedor.

Al respecto, esta Contraloría General, mantiene lo observado, toda vez que la DIPRES no exigió al proveedor el reporte de los ANS de cumplimiento de este contrato, cuya presentación será verificada en un futuro seguimiento y, por tanto, las posibles multas que la DIPRES debió haber cobrado a la empresa proveedora en los casos de incumplimiento.

3. Incidencias del contrato de soporte

En los informes de pagos enviados por la empresa Everis Chile S.A. a la DIPRES, no se detalla por actividad el número de horas consumidas, situación que contraviene lo señalado en la letra b) de la cláusula quinta del contrato ya individualizado, la cual estipula que los pagos se realizarán contra un informe que indique el número de horas consumidas para cada una de las actividades.

A modo de ejemplo, en el informe correspondiente al mes de agosto de 2011, se acompañó un resumen general de las horas consumidas, sin identificar la respectiva actividad, como se muestra a continuación:

RESUMEN DE TRABAJOS	HORAS
APOYO CONFIGURACIÓN	1.094
ELABORACIÓN SCRIPT PARA CORRECCIÓN DATOS EN R6 (ANÁLISIS)	160
ELABORACIÓN SCRIPT PARA LA CORRECCIÓN DE DATOS (DESARROLLO)	240
SOPORTE Y CONSULTA	400
MANTENIMIENTO EVOLUTIVOS	2.391
TOTAL HORAS INFORMADAS	4.285

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

En su respuesta, la DIPRES expresa que en la facturación correspondiente al mes de agosto de 2011, primer mes de ejecución del contrato, las incidencias fueron de tipo de mantenimiento evolutivo, las cuales no necesitan detalle de aquellas solucionadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Sin perjuicio de lo anterior, añade que a partir del mes de septiembre de ese año, atendido que las actividades aumentaron en número y complejidad, estimó necesario incorporar en los informes mensuales del proveedor mayor información de las incidencias relacionadas con el mantenimiento evolutivo y soporte, con el fin de fortalecer el respaldo para la facturación, todo esto de acuerdo a los registros de la herramienta Rational Team Concert.

Este Organismo Contralor mantiene la observación formulada, hasta que el proveedor presente un informe detallado de las incidencias pagadas en el mes de agosto de 2011, para dar cumplimiento a la letra b), de la cláusula quinta, del citado contrato aprobado por el decreto N° 846, de 22 de junio de 2011, del Ministerio de Hacienda, cuya información será validada en un próximo seguimiento.

4. Actividades pagadas erróneamente

La DIPRES pagó con cargo al contrato de soporte la suma de \$ 3.083.501, correspondiente a 5 actividades registradas en el aplicativo Rational Team Concert; sin embargo, éstas habían sido cubiertas por la garantía software del contrato de desarrollo, aprobado por el citado decreto N° 260, de 2009, las que se detallan a continuación:

NÚMERO ACTIVIDAD EN TEAM CONCERT	PRESENTADO EN GARANTÍA SOFTWARE CONTRATO DE DESARROLLO	MES DE PAGO	CONTRATO DE SOPORTE HORAS PAGADAS
16041	SI	OCTUBRE 2011	40
16170	SI	NOVIEMBRE 2011	4
16372	SI	DICIEMBRE 2011	5
16652	SI	ENERO 2012	36
16785	SI	FEBRERO 2012	5
TOTAL			90

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Nota: 1,5 UF por hora = 135 UF al 31-12-2012 \$ 22.840,75= \$ 3.083.501

Lo anterior, implicó falta de supervisión y control del contrato de soporte, lo que pugna con lo previsto en las letras e), sobre supervisión, de las normas específicas, del capítulo III y e) de las normas generales, ambas de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno, sin perjuicio de lo cual se observa en los términos de los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, debido a la ausencia de los respaldos correspondientes que justifiquen tales gastos.

La institución examinada, en su respuesta, señala que las 5 actividades fueron indebidamente asignadas al repositorio de garantía, ya que corresponden a actividades contempladas dentro del contrato de soporte aprobado por el decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda; sin embargo, agrega, que éstas se encuentran correctamente pagadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Asimismo, informa que han arbitrado las medidas pertinentes en orden a determinar las eventuales responsabilidades administrativas que correspondan en la asignación errónea en el repositorio de garantía, para lo cual instruyó una investigación sumaria mediante la resolución exenta N° 385, de 19 de junio de 2013, ya citada, cuyo resultado deberá informar a esta Contraloría General.

En virtud de lo expresado, este Organismo de Control mantiene lo observado, hasta que la DIPRES comunique el resultado del proceso disciplinario descrito en el párrafo anterior.

VI. PRUEBAS REALIZADAS EN TERRENO

Este Organismo de Control realizó encuestas a 38 instituciones, las cuales se encontraban en el plan de implantación del SIGFE 2.0, vigente al 31 de diciembre de 2012, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de la herramienta.

De la revisión realizada, se detectó que las funcionalidades que presentaron mayores inconvenientes fueron:

1. Impresión de cheque electrónico del módulo de tesorería: No se pueden emitir estos documentos automáticamente.
2. Apertura y cierre contable. Lentitud para registrar las transacciones y para la emisión de reportes.
3. Módulo de reportabilidad: La plataforma de reportabilidad no se actualiza en forma paralela al ingreso de la información en el ambiente transaccional.

Las instituciones que presentaron mayor frecuencia de error en estas funcionalidades son las siguientes:

SERVICIO
SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO
UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO
DIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIZACIÓN NACIONAL
SUBSECRETARIA PARA LAS FUERZAS ARMADAS
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)
DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
SUBSECRETARÍA DE DEFENSA

Asimismo, cabe hacer notar que 14 de las 38 entidades encuestadas señalaron no haber podido utilizar algunas de las funcionalidades del SIGFE 2.0, por problemas ocasionados por el sistema, o debido a que los asesores del mismo recomendaron no usarlas. Anexo N° 18.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La DIPRES, en su respuesta, precisa que ha monitoreado en forma continua el estado de las funcionalidades desplegadas en producción, con énfasis en los períodos de cierre contable.

Asimismo, señala que los equipos encargados de servicio al cliente del Departamento de Tecnología de Información, se encuentran constantemente informados y en contacto con los servicios públicos en producción, de manera de agilizar la resolución de las incidencias reportadas.

En ese sentido, manifiesta gráficamente que respecto del total de incidencias correspondientes a los 3 conceptos observados, la entidad tuvo una capacidad de respuesta promedio de un 97%, medida entre los meses de enero a mayo de 2013.

Finalmente, agrega, que en la línea de trabajo relacionada con reportabilidad, la DIPRES tiene pleno conocimiento de los inconvenientes en esta materia, es por esta razón, que el tema se encuentra entre las prioridades de resolución.

En mérito de lo expuesto, este Organismo de Control mantiene la observación formulada, toda vez que a la fecha de las visitas a terreno se detectaron los problemas mencionados, cuya regularización se verificará en una futura auditoría.

VII. PRUEBAS INFORMÁTICAS, TESTING Y VALIDACIONES REALIZADAS

1. Pruebas de rendimiento y funcionamiento del SIGFE 2.0.

La ejecución de las pruebas de rendimiento del SIGFE 2.0, versión R8, efectuadas por la DIPRES, contempló 5 ciclos.

Sobre la materia, corresponde manifestar que el documento entregado por la DIPRES sobre "Estrategia y Ejecución de Pruebas de Rendimiento", apartado 4.3, señala que el criterio de aceptación, en el caso de la prueba de stress del sistema, fue que éste emulara la "carga simultánea de 50 usuarios concurrentes", desempeñándose de manera estable al responder las peticiones de los usuarios, extrapolarlo así el entorno actual de un 25% de la capacidad, al total en el futuro, suponiendo que el sistema soportaría 200 usuarios concurrentes.

Posteriormente, el apartado 7.2 indica el resultado de esta prueba de stress, mencionando que "el sistema presentó problemas con una carga igual o superior a 50 usuarios. [...] Con una carga de 30 usuarios reales + 30 virtuales y con 55 usuarios reales + 5 virtuales, tuvo inconvenientes con caídas en 2 nodos de presentación. Este aspecto establece el límite en los 20 usuarios reales + 20 usuarios virtuales que pudieron finalizar la prueba sin caída de nodos, en este caso el criterio de aceptación establecido en 50 usuarios no se pudo alcanzar".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Ahora bien, posterior al 5° ciclo de pruebas sobre el SIGFE 2.0, versión R8, que culminó el 27 de julio de 2011, la DIPRES emitió el "Informe de Pruebas Integrales de SIGFE 2.0" y el "Informe de Resultados Ejecución Pruebas de Integración Ciclo 5 y Cierre de Revisiones", mediante los cuales se aprobó la entrega del producto.

Asimismo, en tales documentos se presentan los resultados de las pruebas de desempeño que se realizaron, con un nivel de exigencia mayor al definido en los criterios de aceptación, incorporando 50 usuarios virtuales y 10 reales de manera concurrente, ya que según las estimaciones de la Dirección de Presupuestos, los usuarios virtuales exigen al sistema más que los reales, ya que se encuentran configurados para realizar solicitudes, al menos, cuatro veces más rápido que una persona.

Al respecto, esta Entidad de Control observó que la DIPRES no cuenta con información específica sobre el nivel de concurrencia con el cual el sistema presentó fallas y provocó la detención del plan de implantación del año 2011, producto de lo cual no fue posible realizar un análisis retroactivo referente a las pruebas de rendimiento ejecutadas en el sistema. Cabe precisar, tal como ya se indicó en el cuerpo de este informe, que en noviembre de 2011 se suspendió el plan de implantación debido a problemas de desempeño técnico de los usuarios concurrentes, los que surgieron debido a la incorporación de instituciones al ambiente productivo del SIGFE 2.0.

Lo señalado precedentemente implica una omisión de supervisión y control del contrato de soporte, lo que no se condice con lo dispuesto en las letras e), sobre supervisión, de las normas específicas, del capítulo III, y e), de las normas generales, ambas de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.

El servicio, en su respuesta expuso, en síntesis, que dada la magnitud y complejidad del proyecto, las pruebas no necesariamente consideraron todos los escenarios que pueden darse en la operatoria de las instituciones usuarias del SIGFE 2.0.

Complementariamente, agrega que la ejecución de las pruebas efectuadas al aludido sistema, consideraron los siguientes aspectos:

- a) Las pruebas fueron planificadas y realizadas por la Unidad Ejecutora del Proyecto SIGFE, siendo responsabilidad del proveedor la entrega del producto y su ambiente de testing, de acuerdo a lo estipulado por el contrato aprobado por el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda.
- b) La DIPRES realizó una licitación adicional en el año 2010, con el fin de contar con los servicios de aseguramiento de calidad y testing para la nueva versión del SIGFE, siendo adjudicada a la empresa Practia Consulting Limitada, mediante el decreto N° 1.063, de 2010, del Ministerio de Hacienda.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- c) Se establecieron tres tipos de validaciones: "Funcional de Sistema Completo"; "Talleres Funcionales" y "Desempeño", donde para cada una de ellas, se definió un conjunto de casos de prueba.
- d) Se precisaron criterios de aceptación en función a la cantidad de incidencias encontradas y la criticidad de las mismas, de acuerdo a los estándares de la industria para proyectos de esta magnitud.
- e) Se planificaron pruebas para proceder a la revisión de los productos recibidos, en los plazos establecidos en el anexo N° 4, de las bases técnicas de la licitación ID N° 2239-11052-LP08, ya citada, aprobada bajo la resolución N° 1.183-B, de 2008.
- f) Se verificó que el ambiente para realizar las pruebas, provisto por el proveedor se ajustara a las bases mencionadas en el párrafo anterior.
- g) Los ciclos de pruebas necesarios fueron ejecutados para comprobar el cumplimiento de los criterios de aceptación previamente definidos.

Ahora bien, la entidad auditada aclara que en el documento denominado "Estrategia y ejecución de pruebas de rendimiento" de la DIPRES, de abril de 2011, se dejó expresa constancia que a esa fecha las pruebas de rendimiento, no cumplían los criterios de aceptación definidos, debido a que no se superó la cantidad de 20 usuarios por nodo. Sin embargo, en el informe final de integración, de 27 de julio de 2011, ya mencionado, se dio por superada la situación descrita, en atención al logro del rendimiento, según lo establecido en los criterios de aceptación, con 50 usuarios virtuales y 10 reales.

Agrega, que fue considerado para las pruebas, los rechazos, cuando las entregas no cumplían con los criterios de aceptación, y la aprobación de la recepción conforme del producto, de acuerdo a lo expuesto en el párrafo precedente.

Sin perjuicio de lo expuesto, la institución no suministró información descriptiva respecto al número de usuarios concurrentes al momento de producirse la falla en el sistema, lo que determinó la detención del plan de implantación, no siendo posible verificar la capacidad del mismo, respecto del acceso de usuarios simultáneos, por lo que se mantiene lo observado inicialmente.

2. Configuraciones de seguridad

De acuerdo a los requerimientos de seguridad indicados en el anexo N° 7 de las bases técnicas asociadas a la licitación pública ID N° 2239-11052-LP08, ya citada, este Organismo de Control procedió a verificar que el SIGFE 2.0 cumpliera con los requisitos de seguridad asociados a la administración de cuentas de usuario.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Es así como, se estableció que la administración de cuentas de usuarios y accesos, en marzo de 2013, se encontraba centralizada en la DIPRES, entidad que recibía las solicitudes para su procesamiento, comprobándose que al momento de crear un usuario se genera automáticamente una contraseña segura. Sin embargo, ésta puede ser modificada en el SIGFE 2.0, instancia que carece de las restricciones de seguridad previstas en el artículo 37, letra g), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y de aquellas descritas en el capítulo 9 de la Norma Chilena de Seguridad 27.002.Of2009, cuyos requisitos, entre otros, se señalan a continuación:

- a) Que la contraseña sea alfanumérica y el largo posea un mínimo de 6 caracteres.
- b) Que se obligue al usuario a cambiar su contraseña inicial, al acceder por primera vez al sistema y periódicamente.
- c) Que se evite la reutilización de las últimas contraseñas, en caso de ser modificada por parte del usuario.

En su respuesta, la repartición examinada indica que la configuración de seguridad del SIGFE 2.0, es provista por la integración del aplicativo a los productos base asociados, en particular, la autenticación y autorización se administra por medio del LDAP¹, suministrada por la suite² de seguridad de Oracle, asignando restricciones o políticas de seguridad específicas al manejo de las contraseñas. Asimismo, manifiesta que para subsanar lo señalado, se requiere configurar las restricciones de la contraseña y su habilitación en el sistema, actividades que se encuentran pendientes y serán realizadas durante el segundo semestre del presente año.

Adicionalmente, se observó que no se ha configurado en el SIGFE 2.0 la restricción de que un mismo identificador de usuario mantenga más de una sesión activa de forma simultánea, contraviniendo lo indicado en el artículo 28, del decreto N° 83, de 2004, previamente individualizado, que señala que los sistemas informáticos deben configurarse de manera que los usuarios se vean compelidos a cumplir con las obligaciones detalladas.

En relación a lo anterior, la DIPRES informa, en su respuesta, que revisará este aspecto del funcionamiento del sistema, considerando lo estipulado en el aludido decreto N° 83, de 2004, del MINSEGPRES, y los eventuales efectos sobre los usuarios, junto con realizar la habilitación de la seguridad.

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General mantiene lo objetado, hasta que esa entidad efectúe las correcciones requeridas, lo que será verificado en un futuro seguimiento.

¹ LDAP: Protocolo ligero de acceso a directorios.

² Suite: En informática, corresponde a un conjunto de aplicaciones y herramientas de software incluidas en un sólo paquete y que, por lo general, comparten un aspecto similar y se integran entre sí.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

3. Pruebas al software

En el desarrollo de la auditoría se efectuaron pruebas a módulos y funcionalidades específicas del SIGFE 2.0, operativo en marzo de 2013, cuyo procedimiento fue definido por el equipo auditor y realizado en un ambiente de testing proporcionado por la DIPRES, cuya ejecución fue efectuada por personal del servicio con conocimiento en el funcionamiento del sistema.

La Dirección de Presupuestos, en su respuesta, expone que el ambiente de testing proporcionado para las pruebas del equipo auditor, es utilizado para las actividades de revisión y verificación de mantenimientos correctivos y evolutivos, optimizaciones, e incidentes de garantía; correspondientes a entregas del proveedor. Asimismo, indica que su utilización múltiple puede impactar la estabilidad del sistema, y no es posible detener su funcionamiento, por cuanto esto afecta las soluciones dispuestas a los usuarios.

Los problemas identificados durante la fiscalización de esta Entidad de Control se detallan a continuación:

3.1. Módulo banco de bienes

De acuerdo a lo señalado en el anexo N° 2 de las bases técnicas, correspondientes a la aludida licitación pública ID N° 2239-11052-LP08, que dio origen al contrato de desarrollo, sancionado por el ya citado decreto N° 260, de 2009, el banco de bienes del SIGFE 2.0 consiste en un módulo que permite disponer de datos relacionados con bienes tangibles e intangibles, destinados a interactuar en la generación de carteras no financieras de asientos contables.

3.1.1. Ingreso de un bien

En la revisión efectuada, se verificaron las validaciones de ingreso implementadas en el formulario de incorporación de un bien, cuyo resultado arrojó los siguientes problemas:

- a) En el extremo inferior izquierdo del formulario existe un link con el texto "limpiar", utilizado como botón de acción; sin embargo, al intentar hacer uso de esta funcionalidad, el sistema muestra un error que denota un problema no identificado, situación que se puede apreciar en la figura N° 1.

fel
P



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

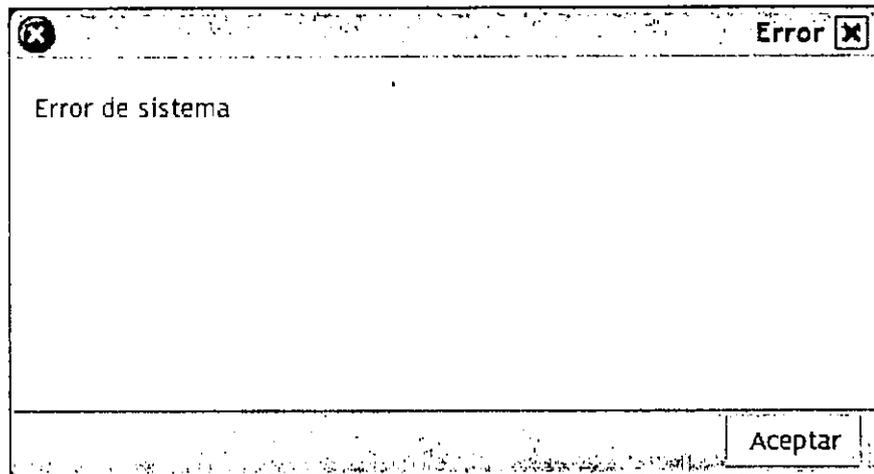


Figura N° 1: Error genérico; Fuente: Datos extraídos de la plataforma SIGFE 2.0.

b) Al accionar la opción de "crear un bien" sin haber ingresado información relativa al activo, el sistema genera un mensaje de error que señala dos campos como requisito mínimo e incorpora nuevamente un error no especificado, con la leyenda "Error de sistema", como se muestra en la figura N° 2.

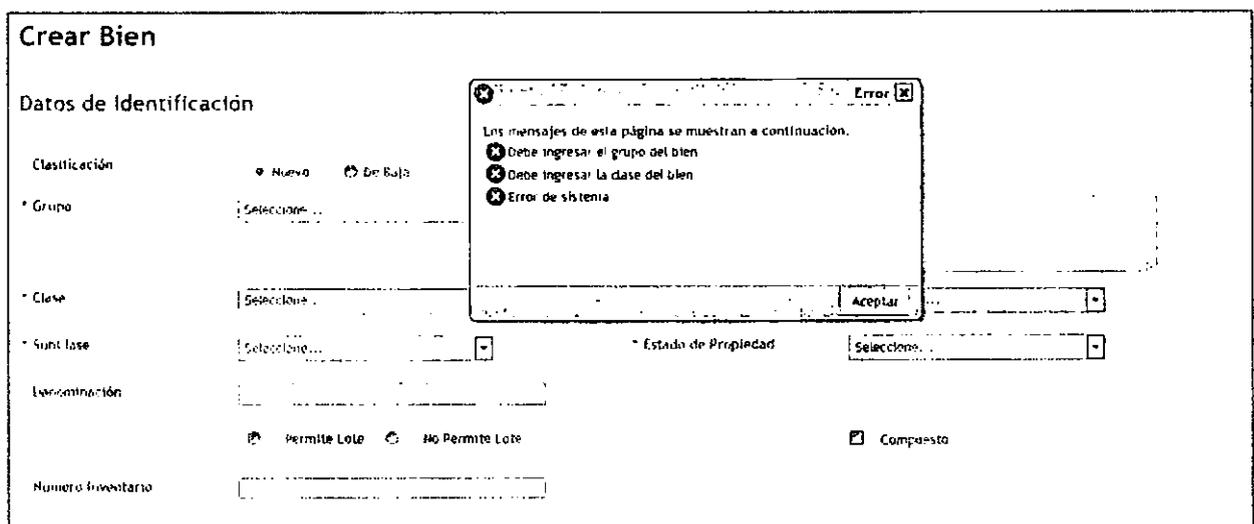


Figura N° 2: Error genérico; Fuente: Datos extraídos de la plataforma SIGFE 2.0.

c) En caso de seleccionar la opción "Comodatario" en el campo correspondiente a estado de propiedad, se activa una opción para seleccionar el área transaccional origen del bien; sin embargo, aun cuando este último campo no aparece señalado como obligatorio, tal como los otros requeridos en dicha opción, son indicados con un asterisco y por tanto, el sistema muestra un error al no completar esta información. Lo anterior evidencia falta de consistencia y de identificación visual de los campos obligatorios, situación representada en la figura N° 3.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 5: Campos requeridos sin marca respectiva; Fuente: Datos extraídos de la plataforma SIGFE 2.0.

f) Una vez completados los campos obligatorios, se procedió a verificar las restricciones incorporadas en los de tipo opcional, proceso durante el cual se constató que para las cuentas de aumento y disminución de valor del bien, utilizadas en los procesos de reajuste y depreciación, el sistema no valida si corresponden a cuentas de activos o pasivos, permitiendo, inclusive, que en ambos casos se seleccione la misma cuenta, tal como se muestra en la figura N° 6, lo que no se ajustaría a lo dispuesto en el oficio circular N° 54.900, de 2012, de esta Contraloría General, sobre Procedimientos Contables para el Sector Público.

Figura N° 6: Ausencia de restricción en la selección de las cuentas; Fuente: datos extraídos de la plataforma SIGFE 2.0.

La DIPRES, en su respuesta, indica que replicó las pruebas realizadas, obteniendo los resultados expuestos a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En relación a la usabilidad, letras a), b), c), d) y e), señala que las acciones tales como la limpieza de la pantalla de ingreso de un bien, así como las exigencias de campos obligatorios, fueron evaluadas durante las pruebas y clasificadas como mejoras, por cuanto no impiden el registro de un bien.

En lo que se refiere a lo indicado en el literal f), la entidad auditada expresa que en la sección datos financieros, se pueden parametrizar las cuentas contables para la identificación del activo; la depreciación del ejercicio y acumulada; cuentas de aumento y/o disminución de valor, destinados a la generación automática de los asientos contables asociados, entre otros. Además, especifica que para las cuentas en análisis, la funcionalidad integra el despliegue de un plan de cuentas completo y no un grupo de éstas, deficiencia que ha sido categorizada como mejora al sistema.

Teniendo en consideración que lo informado por la DIPRES respecto al ingreso de un bien, no refuta lo advertido, y debido que las deficiencias observadas no han sido corregidas, procede mantenerlas, cuya regularización será verificada en un futuro seguimiento.

3.1.2. Contabilización de un bien

En esta materia, se realizó una prueba de recorrido con la finalidad de verificar los controles y la ejecución del ciclo asociado.

Sobre el asunto, cabe señalar que una vez ingresado el activo en el módulo de banco de bienes, éste pasa a formar parte del mismo al registrarse en dicho auxiliar, sin que se encuentre aún contabilizado.

Es dable mencionar que para contabilizar un bien, la institución debe realizar la solicitud de presupuesto, requerimiento, devengo y creación del asiento contable.

De acuerdo a lo anterior, se ejecutó la revisión del ciclo regular que permite la contabilización de los activos, el cual considera los siguientes pasos:

- Paso 1: Generar y aprobar el requerimiento de gasto.
- Paso 2: Comprometer el presupuesto para el gasto asociado.
- Paso 3: Devengar el monto comprometido.
- Paso 4: Completar los datos requeridos a fin de generar el asiento contable e incorporar el activo a la contabilidad.

Habiéndose efectuado la prueba de recorrido respectiva, se identificaron las siguientes deficiencias:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

a) Al momento de generar los requerimientos de los gastos, compromisos o devengos, éstos son enviados a la bandeja de entrada, donde pueden ser visualizados y, a la vez, acceder a opciones de aprobación o modificación; sin embargo, durante las pruebas efectuadas a dicha bandeja de entrada presentó irregularidades en su funcionamiento.

Por otra parte, luego de generadas las operaciones, los documentos relacionados con la aprobación son listados en la pantalla principal como tareas pendientes, desde donde se puede seleccionar un elemento y visualizar más acciones disponibles según el tipo de transacción. En este proceso se detectaron problemas de ejecución, dado que, existiendo tareas pendientes, no mostraba el detalle de éstas ni las acciones adicionales que permitieran completar el procedimiento antes descrito. Complementariamente, se detectaron casos en que el detalle apareció visible y mostraba un error al intentar continuar la acción, según se muestra en el Anexo N° 19.

El servicio auditado, en su respuesta, señala que las irregularidades en la bandeja de entrada son atribuibles a las condiciones del ambiente de testing aludidas en el numeral 3, del presente informe.

Sobre el particular, corresponde manifestar que las nuevas pruebas realizadas por este Organismo de Control en el ambiente de testing del SIGFE 2.0, no arrojaron problemas relativos a la funcionalidad de la bandeja de entrada, motivo por el cual esta deficiencia se considera subsanada.

b) Una vez generado y aprobado el requerimiento, compromiso y devengo, se debe completar este último para finalmente registrar el asiento contable del bien asociado, acción que durante las pruebas no pudo ser ejecutada, toda vez que, aun existiendo una sección orientada a asociar el activo, éste no funcionó. Asimismo, se realizó una búsqueda mediante el código del bien y por su denominación, clase o grupo, no encontrándolo, Anexo N° 20. En consideración a lo anterior, para simular el cierre del proceso, éste debió ser interrumpido, generando un asiento contable independiente.

En su respuesta, la entidad examinada atribuyó la situación observada a las condiciones del ambiente de testing y a la información ya existente en éste, adjuntando antecedentes que evidenciaron la ejecución por parte de la institución de una segunda prueba, posterior a la auditoría, la cual no presentó el error.

No obstante lo expuesto, cabe precisar que la validación aludida en el desarrollo del trabajo fue realizada en más de una ocasión y en días distintos, originándose el mismo problema, asimismo, consignar que los datos utilizados fueron generados especialmente para tales efectos. Sin perjuicio de lo anterior, analizados los antecedentes de respaldo suministrados y habiéndose corroborado en terreno la corrección de la deficiencia, procede subsanar lo objetado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

3.1.3. Revalorización y depreciación

Una vez incorporados los bienes a la contabilidad, es posible ejecutar los procesos de ajuste en su valor y depreciación, para efectos de lo cual se realizaron simulaciones durante la ejecución de las pruebas de auditoría.

Al respecto, se verificó que el sistema permite la actualización del valor de los bienes; sin embargo, se observó que en un mismo periodo, habiéndose realizado la depreciación y una posterior revalorización, se genera un valor actualizado erróneo, como se indica en la figura N° 7.

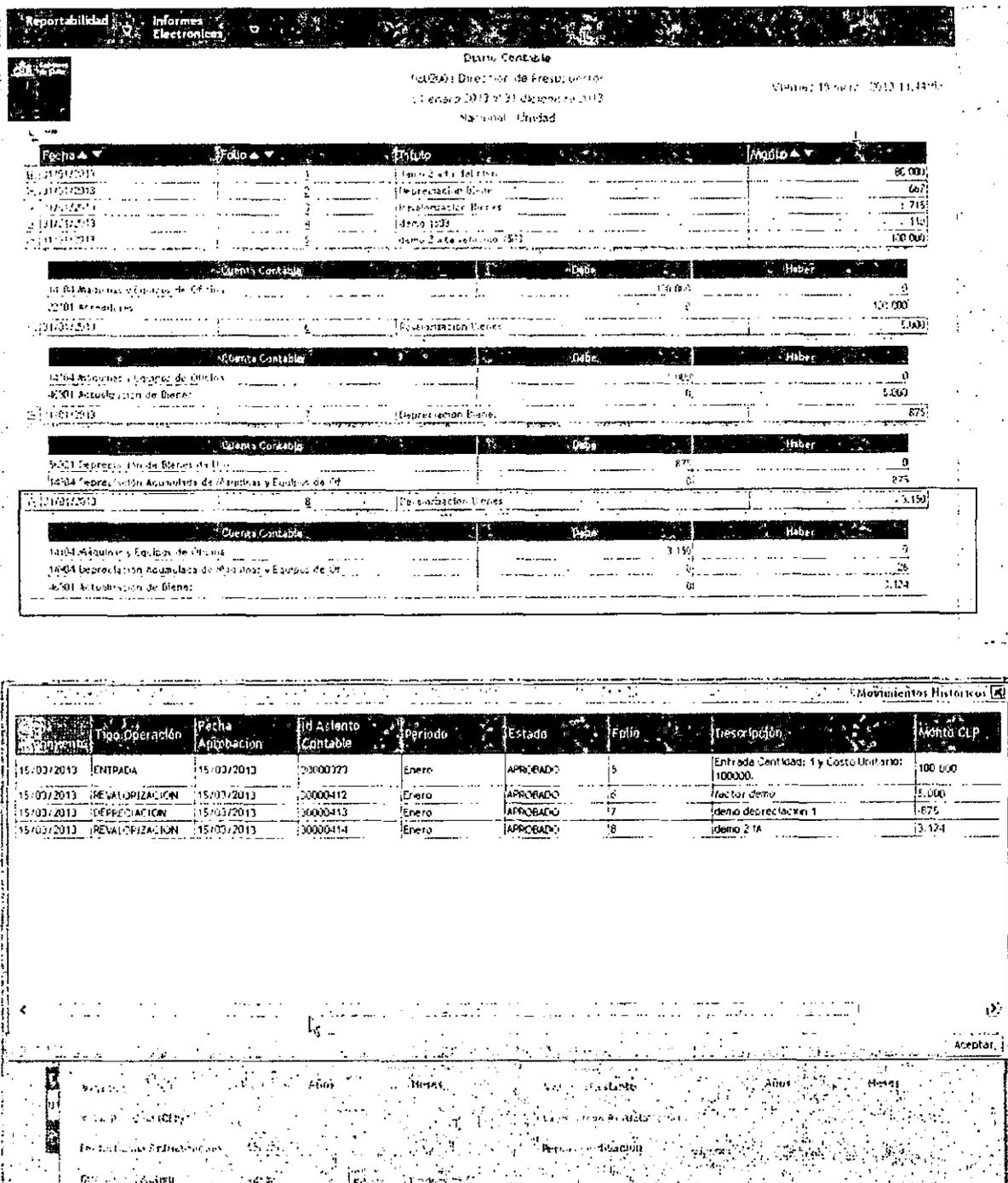


Figura N° 7: Error en el cálculo del valor actualizado del bien; Fuente: Datos extraídos de la plataforma SIGFE 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al tenor de lo exhibido en la figura N° 7, se aprecia que el bien de uso perteneciente a la cuenta contable "Máquinas y Equipos de Oficina", por un monto inicial de \$ 100.000, fue reajustado en una tasa del 5%, correspondiente a \$ 5.000, posteriormente depreciado en \$ 875, y luego revalorizado nuevamente, en esta última ocasión por un factor del 3%. El "Valor Última Actualización" resultante fue de \$ 110.373, cifra que no corresponde al monto neto del bien, es decir, \$ 107.249, o en su defecto, al valor actualizado del activo, \$ 108.150.

El servicio examinado, en su respuesta, manifiesta que esta acción correspondió a uno de los aspectos centrales de esta funcionalidad, siendo evaluados en los períodos de pruebas unitarias e integrales del sistema, agregando que los procedimientos de cálculo funcionan correctamente.

Sobre el particular, se debe indicar que analizadas las evidencias proporcionadas por la DIPRES respecto a las pruebas integrales aludidas y la verificación del proceso de revalorización, llevadas a cabo con anterioridad a la entrega del sistema, se constató que éstas no replicaron el escenario utilizado durante la ejecución de la auditoría, el cual incorporó una depreciación junto a una segunda revalorización, por lo que no fue posible cerciorarse que el SIGFE 2.0, haya sido recepcionado sin esta deficiencia.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a los nuevos antecedentes entregados por la entidad auditada, que dan cuenta que la funcionalidad efectúa correctamente los procedimientos analizados, se da por subsanado lo objetado.

3.2. Módulo de reportabilidad

En conformidad al diseño del SIGFE 2.0, los movimientos contables realizados en el denominado SIGFE Transaccional, son reflejados en el módulo de reportabilidad.

Al respecto, se constató que los asientos contables del 14 de marzo de 2013 fueron reflejados en el aludido módulo de reportabilidad al día siguiente, lo que implica un desfase, en este caso, de un día en el intervalo de actualización de los datos.

En su respuesta, la entidad ratifica lo expuesto por esta Contraloría General, atribuyendo los problemas del 14 de marzo de 2013, a las características del ambiente de testing. Adicionalmente, consigna que en materia de reportabilidad, la Dirección de Presupuestos se encuentra desarrollando una optimización tendiente a resolver estos inconvenientes.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Conforme lo señalado por el servicio, se debe precisar que el problema aludido no se presenta únicamente en el ambiente de pruebas, sino que también en el productivo, el cual posee retraso al momento de actualizar la información, como se evidencia en el capítulo VI, del presente informe, por lo que la observación se mantiene hasta que las medidas correctivas hayan sido implementadas y verificadas por esta Entidad Fiscalizadora en una próxima visita de seguimiento.

3.3. Módulo de conciliación bancaria

Se efectuó un análisis a la funcionalidad del módulo, presentando los siguientes errores:

- a) Un mensaje de "Error en la conexión UCM", luego del cual la aplicación se bloquea, no respondiendo a la ejecución de instrucciones por parte del usuario, teniendo éste que reiniciar la aplicación si desea continuar.
- b) Se detectó que la funcionalidad arroja el mensaje "Error de Sistema" al momento de visualizar la nómina del cheque, impidiendo que la aplicación responda a las órdenes del usuario.
- c) Respecto a la conciliación bancaria, se constató que para su opción de guardado en la base de datos, el sistema, en ocasiones, no mostró dicha conciliación en la tabla de resultados; sin embargo, después de intentar repetidamente una misma operación, el aplicativo desplegó la información que indicaba que el respaldo había sido exitoso.

En una segunda revisión al sistema, se verificó la corrección de los mensajes de "Error en la Conexión UCM" y "Error de Sistema", detectados inicialmente.

Cabe hacer presente que al ejecutar una consulta a la cartera financiera bancaria, el módulo de reportabilidad despliega un error que imposibilita al usuario acceder a los resultados, cuyo detalle se muestra en el Anexo N° 21.

Además, se determinó una diferencia ascendente a \$ 29.064.961, entre el saldo contable de la cartera financiera generada dentro del módulo de reportabilidad y el saldo presentado en la conciliación bancaria del módulo habilitado para su elaboración.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En efecto, se probó la cartera asociada a la Secretaría y Administración General de Minería, del 1 de enero al 15 de julio de 2012, obteniéndose el saldo de la cuenta contable N° 11102, del Banco del Estado, del módulo de reportabilidad por \$ 1.629.094.362, paralelamente, se generó la conciliación bancaria de la misma secretaría y período, desde el módulo habilitado para ello, presentando un saldo de la cuenta por un total de \$ 1.658.159.323, lo que se presenta en las pantallas contenidas en el Anexo N° 22.

En su respuesta, el servicio examinado señala, en síntesis, que analizadas las incidencias, éstas se atribuyeron a que la instalación de optimizaciones a la funcionalidad fue realizada en ambiente de testing.

Ahora bien, considerando que los nuevos antecedentes aportados por el servicio respaldan el funcionamiento de la aplicación, esta Contraloría General da por subsanada las observaciones formuladas.

4. Incidencias validadas fuera de plazo

Se revisaron los elementos de trabajo (Works Ítems) registrados en el sistema informático Rational Team Concert, el cual fue utilizado para gestionar las actividades y entregas durante la etapa de desarrollo del SIGFE 2.0, cuyo contrato fue aprobado por el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, como ya se mencionó anteriormente, en el cual se estableció como requisito para la recepción conforme del SIGFE 2.0, la ausencia de incidencias bloqueantes en el mismo.

Al respecto, se identificaron 4 elementos definidos por la DIPRES con gravedad bloqueante, que habían sido marcadas en el aplicativo Rational Team Concert como resueltas por parte de la empresa Everis Chile S.A., en fechas cercanas al 28 de junio de 2011, data en que se aprobó el último hito del contrato de desarrollo del sistema, lo que se muestra en la siguiente tabla:

NÚMERO INCIDENCIA RATIONAL TEAM CONCERT	FECHA CORRECCIÓN EVERIS CHILE S.A.	FECHA CORRECCIÓN DIPRES.
15406	22-07-2011	05-08-2011
15407	25-07-2011	
13261	28-06-2011	04-08-2011
13246		

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Sin embargo, cabe observar, que según la información registrada en el mismo aplicativo Rational Team Concert, los elementos citados en el párrafo anterior, habían sido verificados por la DIPRES como solucionados los días 4 y 5 de agosto de 2011, o sea, en forma posterior a la aprobación del SIGFE 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Sobre el asunto, el servicio auditado, indicó mediante correo electrónico del 21 de marzo de 2013, que las pruebas realizadas a las incidencias fueron efectuadas en forma previa a la entrega del sistema, esto es, antes del 28 de julio de 2011, especificando que el registro de éstas por parte de la DIPRES en el aplicativo Rational Team Concert, se realizó posteriormente.

La entidad, en su respuesta, expone, en síntesis, que la aceptación del sistema SIGFE 2.0, fue efectuada considerando las pruebas integrales implementadas entre el 29 de abril y el 27 de julio de 2011, y lo establecido en el documento "Criterios de Aceptación para las Pruebas de Integración", contemplando un set de casos a testear, elaborados en conjunto con la asesoría metodológica de la empresa Practia Consulting S.A.

Agrega, que la aprobación del sistema fue otorgada según lo consignado en el "Informe Final de Resultados Ejecución Pruebas de Integración en R8" e "Informe de Ejecución de Pruebas de Integración", ambos del 27 de julio de 2011, correspondientes al ciclo 5 de evaluación del release 8, del SIGFE 2.0, contenido en el acta de ejecución de los casos de prueba.

Asimismo, indica que las diferencias entre la fecha de realización de las verificaciones y el registro en el aplicativo Rational Team Concert, se debe a la carga de trabajo administrativo de la Unidad Ejecutora del Proyecto, la cual verificó 102 casos de prueba del ciclo completo y 6 talleres de regresión.

Al tenor de lo expuesto, y analizada la información suministrada por la DIPRES, cabe manifestar que no fue posible cerciorarse que la verificación de la efectiva corrección de las incidencias cuestionadas, se haya efectuado de manera previa a la entrega final del producto, toda vez que la Dirección de Presupuestos no cuenta con antecedentes que sustenten el funcionamiento del sistema durante la ejecución de las pruebas integrales aludidas, lo cual fue corroborado a la comisión fiscalizadora mediante correo electrónico, de 2 de agosto de 2013, del Jefe de la División de Tecnología de Información, quien, además, indicó que a modo de medida correctiva instruirá dejar constancia y evidencia de las validaciones efectuadas tanto con resultados positivos como negativos.

Cabe señalar, que durante las validaciones adicionales efectuadas a la respuesta del servicio, se detectó que la incidencia N° 14966, contenía el defecto indicado en la N° 13261, por lo cual esta última fue cerrada el 4 de agosto de 2011 por su duplicidad. Asimismo, se observó que la primera, no fue solucionada de forma previa a la recepción del SIGFE 2.0, es decir, antes del 28 de julio de 2011, dado que aun habiendo sido creada el 25 de mayo de 2011, con estado de gravedad crítica, e independiente de las gestiones realizadas durante su vigencia, el 21 de octubre de 2011, la DIPRES cerró su caso, dejando constancia en el sistema Rational Team Concert, la persistencia de esta anomalía.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General mantiene la observación formulada, hasta que en un próximo seguimiento se informe sobre el resultado del análisis efectuado a las incidencias revisadas fuera de plazo y los nuevos procedimientos que el servicio instruirá para dejar constancia y evidencia de las validaciones que se llevan a cabo.

VIII. OTROS CONTRATOS INFORMÁTICOS

Mediante el decreto N° 1.274, de 2010, del Ministerio de Hacienda, tomado razón con alcance el 22 de diciembre del 2010, se autorizó el Acuerdo Oracle Unlimited License Agreement, ULA, para el uso ilimitado de 412 licencias y servicios computacionales en ambientes productivos de apoyo y desarrollo del SIGFE 2.0, para un período de 3 años.

De la revisión practicada, se determinó lo siguiente:

1. Montos globales del contrato

El acuerdo señalado se suscribió por un total de US\$ 8.540.437,22, con IVA incluido, equivalente a \$ 3.661.968.671.

En relación al monto del contrato, cabe precisar que éste no incorpora el detalle de los costos unitarios por cada una de las licencias contratadas, contemplando solo los montos globales correspondientes a la adquisición de las 412 licencias de uso ilimitado, más la conversión y actualización de 254 licencias Oracle.

En este contexto, la DIPRES no dispone de los antecedentes que permitan comprobar la conveniencia de haber efectuado la contratación de las licencias, lo que representa una debilidad que no se condice con el principio de control a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 18.575, ya citada.

En su respuesta, la institución auditada argumenta que el ULA es una modalidad de venta de la empresa Oracle en la cual se otorga al comprador el derecho a uso de un conjunto definido y acordado de productos en cantidades ilimitadas por un periodo establecido, aludiendo que la forma habitual es el contrato de licencias limitado, por precio unitario.

Agrega, que el conjunto de productos (licencias de software), el período definido y el precio del contrato son parte del acuerdo comercial que alcanzan al proveedor y la entidad. De esta manera, la negociación está enmarcada por las expectativas que comprador y vendedor establecen como proyección de uso real de una parte o de la totalidad de los productos y la cantidad de licencias que se presupuesta utilizar.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Además, señala que al término del contrato, esto es, a diciembre de 2013, la DIPRES y Oracle deben realizar un inventario de las licencias en uso, las cuales pasan a ser propiedad de esa entidad, sin otro pago adicional que el ya contemplado en el contrato, independiente de la cantidad de licencias efectivamente utilizadas.

Añade, que al evaluar dicho acuerdo con el nivel de uso a febrero de 2013, el parámetro de comparación razonable es el precio de lista de los productos y el descuento que Oracle ha aplicado a la DIPRES desde el año 2008, el cual es equivalente a un 65% de esos valores.

No obstante lo anterior, expone que para calcular el beneficio final del contrato, es preciso esperar a diciembre de 2013, ya que entonces se tendrá la certeza del uso total realizado.

Asimismo, adjunta el análisis realizado por Oracle, en el cual compara el costo del contrato con la valorización de las licencias en uso en DIPRES a febrero de 2013, bajo condiciones comerciales:

COMPONENTE	CONTRATO US\$	BUSINESS AS USUAL US\$	PAGADO RESPECTO A SITUACIÓN SIN CONTRATO ULA %
LICENCIAS	3.400.766	40.980.586	8,30
SOPORTE	3.776.073	18.839.293	20,04
COSTO TOTAL	7.176.839	59.819.879	12,00

Fuente: Oracle, ULA Evaluación para la DIPRES, marzo 2013 (cifras en dólares sin IVA)

Por último, precisa respecto al cálculo del uso de las licencias, que éste depende de las características operativas del hardware donde se instala y del formato de licencias de la compañía Oracle, cuyo conteo lo realiza el propio Oracle con herramientas automatizadas, el cual arroja resultados favorables para la DIPRES.

En mérito a lo manifestado por la entidad auditada, esta Contraloría General levanta la observación formulada.

2. Administración del Inventario de las licencias contratadas en el convenio ULA

De conformidad con el inciso tercero del artículo 15, del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, a la DIPRES le corresponde establecer un sistema de información administrativa y financiera de general aplicación para los órganos y servicios públicos regidos por el mencionado decreto.

En ese contexto, la Dirección de Presupuestos le encomendó a la División de Tecnología de la Información, DTI, el desarrollo, administración, mantención y soporte del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, teniendo la DIPRES a su cargo la tuición de los bienes adquiridos para dicho proyecto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, se hizo un inventario al 31 de diciembre de 2012, del total de las licencias contratadas con Oracle, detectándose que 156 de ellas no estaban registradas en el inventario de bienes intangibles de la DIPRES, según se detalla en el Anexo N° 23, cuyo resumen se muestra a continuación:

LICENCIAS	CANTIDAD LICENCIAS CONTRATADAS	CANTIDAD LICENCIAS INVENTARIADAS	DIFERENCIA
NUEVAS USO LIMITADO	20.434	20.413	21
CONVERTIDAS Y REEMPLAZADAS	252	117	135
TOTAL			156

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Además, se encontraron 2 licencias correspondientes al procesador Service Registry Ebspere IBM and Reposit, que tampoco se registraban como inventariadas.

Lo anterior, pugna con lo dispuesto en la letra f), sobre acceso a los recursos y registros y responsabilidad ante los mismos, de las normas específicas de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, ya citada.

La entidad examinada, en su respuesta, manifiesta que el inventario que tuvo a la vista esta Contraloría General corresponde al de licenciamiento Oracle adquirido con cargo al aludido Segundo Proyecto de Administración del Gasto Público, es decir, adquisición de licencias en el periodo 2008 y 2012, entre las cuales no estaban presentes las 156 licencias en análisis.

Agrega, además, que por el tipo de contrato, la DIPRES puede instalar o desinstalar licencias ilimitadamente, hasta el mes de diciembre de 2013, por lo tanto, el inventario definitivo de licencias adquiridas a través de este contrato se tendrá 30 días después de vencido el plazo anterior mediante un proceso de certificación, según se establece en las cláusulas C.1. a) y b), del citado contrato.

Sin embargo, producto de la auditoría practicada las 21 licencias fueron incorporadas al inventario en el mes de mayo de 2013.

Asimismo, añade que las restantes 135 licencias adquiridas para la versión SIGFE 1.0, anteriores al año 2008, fueron convertidas y reemplazadas con el nuevo convenio ULA con Oracle para mantener su soporte vigente.

Por último, respecto de las dos licencias que no figuran en el inventario, correspondientes al procesador Service Registry Ebspere IBM and Reposit, señala que en la contabilidad de la DIPRES no aparecen compras bajo esa denominación, así como tampoco en los registros del proveedor IBM Chile, quien fue recientemente consultado sobre el asunto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En mérito de lo expuesto, y de las verificaciones efectuadas a los nuevos antecedentes entregados por la institución auditada, este Organismo de Control levanta la observación formulada.

3. Distribución de licencias de uso ilimitado al 31 de diciembre de 2012

De las 412 licencias de uso ilimitado contratadas se distribuyeron 321 a los ambientes de producción de la División de Tecnología de la Información y 91 a la Unidad de Ejecución de Proyecto, UEP, de la DIPRES.

Sobre este punto, se determinó que 37 licencias fueron asignadas al SIGFE agregación 1.0, las que no corresponden al funcionamiento del SIGFE 2.0 y por lo tanto, los gastos asociadas a ellas no son atribuibles al mismo, situación que no se ajustó a lo dispuesto en el decreto N° 824, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina Clasificaciones Presupuestarias, por cuanto los desembolsos se deben efectuar en conformidad al presupuesto asignado al respectivo programa. El detalle de las distribuciones efectuadas se detalla en el siguiente cuadro:

AMBIENTES DE PRODUCCIÓN	LICENCIAS USO ILIMITADO
GYA DIPRES	44
SIAP 2.0 DIPRES	16
SUBTOTAL	60
SIGFE 2.0	192
T7 S	12
T13	24
T02	12
AGREGACIÓN SIGFE 1.0	37
SUBTOTAL	277
CAPACITACIÓN SIGFE 2.0	26
SUBTOTAL	26
MANTENIMIENTO T01	27
MANTENIMIENTO M01	22
SUBTOTAL	49
TOTAL	412

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

La entidad examinada, expone que el contrato ULA consolida todas las licencias Oracle del mismo tipo que se encuentren actualmente en uso en cualquier sistema de la DIPRES y, por lo tanto, se incorporan también aquellas adquiridas en años anteriores, que es el caso de 29 de las 37 licencias relacionadas a SIGFE agregación 1.0

Precisa, que esas 29 licencias tienen el carácter de "convertidas y reemplazadas", de acuerdo a la definición contenida en el contrato ULA, las cuales fueron compradas por la DIPRES con anterioridad a la entrada en vigencia de dicho acuerdo e imputadas en su oportunidad al programa del SIGFE 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Aclara, que respecto de estas licencias no se ha producido gasto alguno por su integración y no corresponde realizar una nueva imputación presupuestaria.

Agrega, que las 8 licencias restantes, efectivamente se instalaron en ambiente SIGFE agregación 1.0; sin embargo, corresponden a un licenciamiento SIGFE 2.0, toda vez, que su uso es condición necesaria para la integración de SIGFE 1.0 y SIGFE 2.0.

Atendido lo expresado por la Dirección de Presupuestos, y a los nuevos antecedentes proporcionados, esta Contraloría General levanta la observación formulada.

IX. CONTRATOS DE ASESORÍA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIGFE 2.0

Esta materia se evaluó en virtud de la respuesta de la DIPRES a la conclusión N° 3 del informe final N° 88, de 2012, de este Organismo de Control, que señala, en síntesis, que la DIPRES deberá emitir un informe con el análisis de las recomendaciones de todas las consultorías contratadas para optimizar SIGFE 2.0, versión R8.

Al respecto, la entidad auditada respondió que las consultorías contratadas desde octubre de 2011 en adelante, tuvieron por objeto optimizar el rendimiento del SIGFE 2.0, versión R8. Para ello, la División de Tecnología de la Información contrató a la empresa TSOFT para evaluar la arquitectura de la aplicación SIGFE 2.0, el análisis de los principales indicadores de desempeño, las pruebas de rendimiento y el tiempo de respuesta del sistema.

Sobre el particular, se determinó que de acuerdo con el plan de implementación, la DIPRES consideró necesario realizar un conjunto de pruebas de rendimiento con herramientas automatizadas. Es por ello que mediante el decreto exento N° 267, de 2012, se contrató con la empresa TSOFT la realización de dichas pruebas del SIGFE 2.0, en 6 procesos de negocios, los más representativos de las operaciones que ejecuta el usuario final, las que consisten en testing con 400 usuarios y la construcción de script para implementar esos procesos, por un monto de \$ 29.652.404.

Según la información recabada por este Organismo de Control, se constató que TSOFT hizo testing sólo a 100 usuarios y pruebas de rendimiento a 4 procesos, no dando cumplimiento al punto 5, "Condiciones Generales", del anexo "Especificaciones Técnicas" del contrato en comento, que señala "Para efectos del testing deberá considerarse un número de 400 usuarios".

En su respuesta, la DIPRES manifiesta que para el desarrollo de la consultoría se consideró utilizar según contrato a un total de 400 usuarios virtuales, distribuidos en distintas ejecuciones de ciclos de prueba.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En ese contexto, expresa que se realizaron las pruebas a 436 usuarios en un total de 9 ciclos, lo que dio origen a 3 informes por parte de la empresa TSOFT, completando los procesos de negocio convenidos, por lo que precisa que se cumplió con las condiciones establecidas en el numeral 5, "Condiciones generales" del anexo "Especificaciones Técnicas" del contrato respectivo.

En mérito de lo expuesto, y a los nuevos antecedentes aportados por la DIPRES, este Organismo de Control levanta la observación formulada.

X. CONTRATOS A HONORARIOS

Como se ha señalado, la División de Tecnología de la Información tiene la responsabilidad del desarrollo, administración y soporte del SIGFE 2.0.

Por su parte, la Unidad Ejecutora del Proyecto de la DTI, en la actualidad, lleva a cabo la implantación y mantención del SIGFE 2.0 y el desarrollo de los proyectos establecidos en el contrato de crédito BIRF N° 7485-CH.

1. La dotación de personal de la DTI y la Unidad Ejecutora del Proyecto suma 138, la que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

DETALLE	HONORARIO	CONTRATADO	PLANTA	TOTAL
1. DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	5	6	3	14
AÉREAS DE DTI	35	30	3	68
SUBTOTAL DTI	40	36	6	82
2. UNIDAD EJECUTORA PROYECTO SIGFE 2.0	44	11	1	56
TOTAL	84	47	7	138

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Como se aprecia, la DTI funciona con el 49% de personal a honorarios y la UEP con un 79%.

2. En ambas áreas se encuentran profesionales contratados a honorarios, desarrollando cargos y funciones de jefatura, a saber:

UNIDAD EJECUTORA PROYECTO			
CARGO	NOMBRE	CONTRATADO DESDE	GRADO EUS
JEFE UNIDAD	GERARDO UÑA	2010	5
JEFE ÁREA DE MANTENIMIENTO	ANDRÉS ALARCÓN	2010	5
JEFE ÁREA DE COORDINACIÓN TI	JAIME OVIEDO	2010	5



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

JEFE ÁREA PROYECTO SIGFE 1.0	ALEJANDRO BARAHONA	2010	8
JEFE ÁREA PROYECTO SIGFE 2.0	DANIS ROCHE, ARGENTINA	2011	5
JEFE ÁREA COORDINACIÓN FUNCIONAL	MARYCARMEN GONZÁLEZ	2012	7
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			
CARGO		CONTRATO DESDE AÑO	GRADO 8 EUS
JEFE PMO	MARIA JOSÉ CÓRDOVA	2010	8
JEFE ÁREA MANTENIMIENTO	JAIME ROSAS	2011	10
JEFE SERVICIOS INFORMÁTICOS	JAIME ARROYO	2011	5
JEFE ÁREA OPERACIONES	FRANCISCO MIRANDA	2011	7
JEFE ÁREA DE SOPORTE DE APLICACIÓN	CLAUDIA MUÑOZ	2011	12
JEFE ÁREA SERVICE DESK	ALEJANDRA FERNÁNDEZ	2011	10

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de la Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Sobre el particular, es necesario manifestar que las personas contratadas a honorarios no pueden desarrollar tareas que correspondan a cargos de jefaturas, dada la transitoriedad de sus empleos, lo que se contraponen con la permanencia y habitualidad que caracteriza a las labores directivas, más aún si se tiene presente que los mismos no poseen la calidad de funcionarios públicos y por ende, carecen de responsabilidad administrativa, lo que está en armonía con lo dispuesto en el artículo 11, de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo (aplica criterio contenido en los dictámenes N°s 32.857, de 2012; 13.960 y 53.041, ambos de 2013, de esta Contraloría General), de modo que se observan como improcedentes las referidas situaciones.

La DIPRES, en su respuesta, manifiesta que en cuanto al personal que presta servicios en la Unidad Ejecutora del Proyecto, que se individualizan en el cuadro siguiente, 4 de las 6 personas que mantienen contrato vigente, mantendrán dicha condición en tanto se encuentre vigente el convenio de crédito BIRF N° 7485-CH, cuya fecha original de vencimiento es el 30 de junio de 2013 y respecto del cual está tramitando una solicitud de prórroga por un año adicional.

UNIDAD EJECUTORA DEL PROYECTO				
CARGO	NOMBRE	CONTRATADO DESDE	GRADO EUS	COMENTARIO
JEFE UNIDAD	GERARDO UÑA	2008	4	RENUNCIA A LA JEFATURA CON FECHA 1 DE ABRIL DE 2013.
JEFE ÁREA DE MANTENIMIENTO	ANDRÉS ALARCÓN	2006	5	SE INCORPORARÁ LA RESPECTIVA GLOSA PRESUPUESTARIA,
JEFE ÁREA DE COORDINACIÓN TI	JAIME OVIEDO	2006	5	QUE PERMITA A PARTIR DEL 2014,
JEFE ÁREA PROYECTOS	ALEJANDRO BARAHONA	2010	7	OTORGARLES LA
JEFE ÁREA	MARYCARMEN	2004	7	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

COORDINACIÓN FUNCIONAL	GONZÁLEZ			CALIDAD DE AGENTES PÚBLICOS.
JEFE ÁREA PROYECTO SIGFE 2.0	DENIS ROCHER	2010	5	TERMINA EL CONTRATO CON FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en base a la Información proporcionada por la DIPRES.

Agrega, respecto al cargo de Jefe de la UEP, que las actividades de esta unidad no son coordinadas por él, sino que por el Jefe de la DTI, quien no está contratado bajo la modalidad observada.

En relación al personal de la DTI, informa lo siguiente:

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
CARGO	NOMBRE	CONTRATADO DESDE	GRADO EUS	COMENTARIO
ENCARGADA PMO	MARÍA JOSÉ CÓRDOVA	2004	8	LA PROFESIONAL NO DESEMPEÑA LABORES DE JEFATURA, POR TANTO NO TIENE PERSONAL SUBORDINADO. SU ROL ES SÓLO DE ASESORÍA AL JEFE DE LA DTI EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS QUE DICHA DIVISIÓN EJECUTA.
JEFE ÁREA MANTENIMIENTO	JAIME ROSAS	2007	10	EL PROFESIONAL SE ENCUENTRA GESTIONANDO LA COMPLETITUD DE ESTUDIOS PROFESIONALES CONDUCENTES AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INFORMÁTICO, QUE ES REQUISITO PARA OPTAR AL CARGO A CONTRATA. SE INCORPORARÁ LA RESPECTIVA GLOSA PRESUPUESTARIA, QUE PERMITA A PARTIR DE 2014, OTORGARLE LA CALIDAD DE AGENTE PÚBLICO.
JEFE ÁREA SERVICIOS INFORMÁTICOS	JAIME ARROYO	2006	5	EL PROFESIONAL SE ENCUENTRA CURSANDO ESTUDIOS CONDUCENTES AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL, QUE ES REQUISITO PARA OPTAR AL CARGO A CONTRATA. SE INCORPORARÁ LA RESPECTIVA GLOSA PRESUPUESTARIA, QUE PERMITA A PARTIR DE 2014, OTORGARLE LA CALIDAD DE AGENTE PÚBLICO.
JEFE ÁREA OPERACIONES	FRANCISCO MIRANDA	2009	7	EL PROFESIONAL TIENE CALIDAD JURÍDICA DE CONTRATA DESDE ABRIL DEL AÑO 2009, SEGÚN CONSTA EN LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 678, DE 2011, RENOVADA EN LOS AÑOS 2012 Y 2013, MEDIANTE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 713, DE 2012.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
CARGO	NOMBRE	CONTRATADO DESDE	GRADO EUS	COMENTARIO
JEFE ÁREA SOPORTE DE APLICACIONES	CLAUDIA MUÑOZ	2004	10	SE INCORPORARÁ LA RESPECTIVA GLOSA PRESUPUESTARIA, QUE PERMITA A PARTIR DE 2014, OTORGARLE LA CALIDAD DE AGENTE PÚBLICO.
JEFE ÁREA SERVICE DESK	ALEJANDRA FERNÁNDEZ	2004	10	EL PROFESIONAL TIENE CALIDAD JURÍDICA DE CONTRATA DESDE ABRIL DEL AÑO 2009, SEGÚN DA CUENTA LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 678, DE 2011, CUYAS RENOVACIONES CONSTAN EN LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 713, DE 2012.

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en base a la Información proporcionada por la DIPRES.

En virtud de lo expuesto, esta Entidad Fiscalizadora, levanta lo observado respecto a los funcionarios María José Córdova, Francisco Miranda y Alejandra Fernández; sin embargo, mantiene lo objetado por el personal contratado a honorarios, hasta que en un próximo seguimiento se verifique la implementación de las medidas comprometidas.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Dirección de Presupuestos, DIPRES ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 38, de 2013.

Respecto de aquellas que se mantienen, deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria que rige la materia examinada, considerando a lo menos, las siguientes:

1. Comunicar el resultado del proceso disciplinario instruido mediante la resolución exenta N° 385, de 2013, de la DIPRES, conforme a lo previsto en la resolución N° 1.600, de 2008, de este Organismo de Control, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón y a lo manifestado por esta Contraloría General en el dictamen N° 58.906, de 2012, para determinar las eventuales responsabilidades administrativas respecto de las materias que se señalan a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- a. Información proporcionada a esta Entidad Fiscalizadora por la DIPRES, en el transcurso de la auditoría practicada, distinta a aquella que maneja en su aplicativo Rational Team Concert y errores en los datos entregados por el servicio sobre las incidencias de la garantía software.
 - b. Clave de acceso facilitada a este Órgano de Control para ingresar al módulo de auditoría de SIGFE 2.0, con privilegios insuficientes para verificar a través del sistema, el cumplimiento de los requerimientos de suministro establecidos en el citado decreto N° 808, de 2010, del Ministerio de Hacienda.
 - c. Falta de actualización de los datos traspasados desde el aplicativo Team Concert a *Máximo* y de renovación de la boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato aprobado mediante el decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda.
 - d. Registro de incidentes de manera inexacta en el aplicativo *Máximo*, en cuanto el estado de éstos.
 - e. Asignación equivocada de 5 incidentes en el repositorio de garantía del aplicativo Rational Team Concert.
2. Informar la fecha de recepción y aceptación real de cada entregable, con el objeto de cerciorarse del cumplimiento de la cláusula séptima del contrato de desarrollo y sus adicionales, asimismo, que se cumpla con el principio de control a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con el debido resguardo de los intereses y patrimonio público (capítulo II, número 1).
 3. Velar por el uso eficiente de las garantías estipuladas en los respectivos contratos, en armonía con lo previsto en los artículos 3° y 5°, de la citada ley N° 18.575, y en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno (acápito V, numeral 1).
 4. Controlar y supervisar que las funcionalidades del SIGFE 2.0, estén habilitadas y operando correctamente, de acuerdo a lo consignado en el contrato de desarrollo N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda y sus adicionales (capítulo VI y VII, numerales 3.1.1 y 3.2).
 5. Incorporar configuraciones de seguridad para el SIGFE 2.0, de conformidad con lo previsto en el artículo 37, letra g), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y lo establecido en el capítulo 9, de la Norma Chilena de Seguridad 27.002.Of2009, relativas a las contraseñas seguras y gestión de usuarios (capítulo VII, numeral 2).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

6. Acreditar la operatividad total del módulo de gestión de créditos internacionales, de tal manera, que se reflejen los movimientos históricos que impactan el presupuesto total y se actualicen los reportes requeridos por el Banco Mundial, asimismo, respaldar que las 66 incidencias informadas por la DIPRES fueron efectivamente imputadas a la garantía software, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las cláusulas octava y décimo tercera, del decreto N° 1.493, de 2010, del Ministerio de Hacienda (capítulo III, numeral 2).
7. Integrar el Sistema de Información de Compras Públicas, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, y el SIGFE 2.0, tal como lo estipula el decreto N° 1.288, de 2010, del Ministerio de Hacienda (sección III, número 3).
8. Cumplir con la ejecución del plan de implantación definido por la DIPRES y optimizar la operatividad del sistema en el proceso de cierre contable, de aquellas instituciones en producción con SIGFE 2.0, asimismo dar solución oportuna a las fallas que éstos reportan, con el objeto de ceñirse a las instrucciones impartidas anualmente por este Organismo de Control sobre la materia (acápito I, numeral 2).
9. Incorporar en la respectiva glosa presupuestaria la calidad de agentes públicos, del personal contratado a honorarios y que desarrolla cargos y funciones de jefaturas, en armonía con lo dispuesto en el artículo 11, de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo (capítulo X).
10. Identificar en el plan de implantación los plazos para incluir la operatividad del total de las funcionalidades del SIGFE 2.0, además de informar el momento de la incorporación de las mismas, ajustándose a lo previsto en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, ya citada (capítulo I, numeral 1).
11. Acreditar el cumplimiento de la condición dispuesta en la cláusula décimo quinta del contrato de desarrollo, aprobado por el ya mencionado decreto N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda, en cuanto a que durante el período de dicha garantía se debían corregir todas las fallas notificadas por el servicio examinado a Everis Chile S.A. (acápito II, numeral 2.2).
12. Informar sobre el resultado del análisis efectuado a las incidencias revisadas fuera de plazo y dejar constancia y evidencia de las validaciones que se llevan a cabo respecto de las mismas, de acuerdo al principio de control establecido en el artículo 3°, de la citada ley N° 18.575 (capítulo VII, numeral 4).
13. Evaluar y reportar a este Organismo Contralor el resultado del análisis efectuado al comportamiento de Everis Chile S.A., respecto a los servicios prestados del contrato vigente, con el objeto de determinar si resulta procedente aplicar lo dispuesto en la cláusula cuarta del contrato de Gran Mantenimiento aprobado por el decreto exento N° 602, de 2012, del Ministerio de Hacienda (capítulo IV, número 1).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

14. Resolver las 47 incidencias no cerradas a la fecha de término de la garantía software y documentar la diferencia de incidentes, determinada entre lo informado por la entidad auditada a este Organismo de Control y lo señalado por Everis Chile S.A., que dicen relación con esa misma garantía, en armonía con los principios de eficiencia, eficacia y control, consagrados en los artículos 3°, 5°, y 11 de la ley N° 18.575, ya mencionada y lo dispuesto en la letra e), de las normas generales, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad Fiscalizadora (capítulo II, numerales 2.1 y 2.3).

15. Acreditar que los pagos de las actividades N°s 266949 y 254940, correspondían al contrato de Gran Mantenimiento, sancionado por el decreto N° 602, de 2012, del Ministerio de Hacienda (sección IV, número 2).

16. Comprobar que el pago de las 161 incidencias observadas por esta Entidad Fiscalizadora, haya sido procedente y estén correctamente respaldadas, dando cumplimiento al principio de control establecido en el artículo 3° de la aludida ley N° 18.575, y a lo dispuesto en la letra f), de las normas específicas, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, ya mencionada (capítulo IV, numeral 3).

17. Actualizar correcta y periódicamente el estado de las incidencias en el aplicativo Máximo, particularmente, respecto de las 9 actividades que no fueron cerradas en el mismo a la fecha de emisión del respectivo informe de ANS, en concordancia con el principio de control, consagrado en la antes citada ley N° 18.575 (acápito IV, número 4).

18. Informar oportunamente los incidentes a la empresa proveedora, en observancia a lo dispuesto en la letra e), sobre vigilancia de los controles, de las normas generales, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad Fiscalizadora (capítulo IV, número 6).

19. Optimizar el control del estado de las incidencias en el aplicativo Máximo, utilizando la denominación "cancelado" solo en los casos que se desestime su solución, ciñéndose a lo previsto en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III de las normas específicas de la mencionada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Organismo de Control (acápito IV, número 9).

20. Controlar que por cada incidente reportado por los usuarios, se cree una actividad en el aplicativo Máximo, en donde se refleje en detalle la atención prestada, dando así cumplimiento al principio de control establecido en el artículo 3°, de la citada ley N° 18.575, y en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General (acápito IV, número 8).

21. Resolver aquellas incidencias recurrentes acorde al plan de trabajo consensuado entre la DIPRES y la empresa Everis Chile S.A., en conformidad con los principios de eficiencia y eficacia consagrados en los artículos 3° y 5°, de la ley N° 18.575, antes citada (sección IV, numeral 10).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

22. Requerir a Everis Chile S.A. un informe detallado de las incidencias pagadas en el mes de agosto de 2011, bajo el contrato aprobado por decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda, en conformidad con lo previsto en la letra b), de la cláusula quinta, del citado contrato, que señala que los pagos se realizarán contra un informe que indique el número de horas consumidas para cada una de las actividades (acápite V, numeral 3).

23. Exigir a la empresa Everis Chile S.A. el reporte de los informes mensuales de los ANS de cumplimiento, por el período agosto de 2011 a marzo de 2012, para determinar la procedencia de aplicar multas a la empresa proveedora, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décimo quinta del contrato de soporte, sancionado mediante el aludido decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda (capítulo V, numeral 2).

24. Instaurar y aplicar procedimientos de supervisión del funcionamiento de los productos entregados del SIGFE 2.0, y soporte del mismo, con el fin de controlar y detectar las deficiencias del servicio y responsabilidades del proveedor, conforme a lo dispuesto en las letras e), sobre supervisión, de las normas específicas, del capítulo III, y e), de las normas generales, ambas de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General (sección VII, numeral 1).

25. Pagar a la empresa Everis Chile S.A., las 20 incidencias con consumo de horas hombre, extraídas de aplicativo Máximo, de acuerdo a lo establecido en la cláusula séptima del contrato de Gran Mantenimiento, sancionado a través del decreto N° 602, de 2012, del Ministerio de Hacienda (sección IV, número 5).

26. Formalizar los derechos y obligaciones entre DIPRES y cada uno de los servicios que componen el plan de implantación, en conformidad con lo previsto en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado (sección I, numeral 3).

27. Velar por el cumplimiento oportuno de lo dispuesto el artículo 3°, de la mencionada ley N° 19.880, el cual alude que las decisiones que adopte la Administración se expresarán por medio de actos formales emitidos por los Órganos del Estado (acápite I, numerales 1 y 3 y capítulo II.2.1).

28. Ceñirse a lo descrito en la cláusula quinta de los protocolos de implantación, que establece que cada institución debe cumplir con un conjunto de requerimientos técnicos, los cuales se obtiene de los datos ingresados a la respectiva guía y sus anexos (acápite I, número 4, letra a).

29. Presentar la totalidad de los documentos que evidencien la observancia de la cláusula novena de los protocolos de implantación, que plantea que se podrá realizar una modificación al plan de implantación SIGFE 2.0 por razones de fuerza mayor o por el incumplimiento de una de las partes, previa comunicación y aceptación de la Directora de Presupuestos de tal cambio (sección I, numeral 4, letra c).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En relación con las observaciones que se mantienen y que serán analizadas en un futuro seguimiento, la Dirección de Presupuestos deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 24, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a partir del día siguiente de la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Los anexos N°s 1 al 23, señalados en el presente informe final, se acompañan en archivo magnético (CD), los cuales fueron elaborados por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en base a información proporcionada por la DIPRES.

Saluda atentamente a Ud.,

Por Orden del Contralor General
MARIA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogada
Jefa de la División de Auditoría Administrativa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 24
ESTADO DE OBSERVACIONES DE INFORME FINAL N° 38, DE 2013

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
1.2	<i>Ejecución del plan de implantación</i>	Cumplir con la ejecución del plan de implantación definido por la DIPRES y optimizar la operatividad del sistema en el proceso de cierre contable, de aquellas instituciones en producción con SIGFE 2.0, asimismo <i>dar solución oportuna a las fallas que éstos reportan, con el objeto de ceñirse a las instrucciones impartidas anualmente por este Organismo de Control sobre la materia.</i>			
1.3	Formalización del proceso de implantación.	Formalizar los derechos y obligaciones entre DIPRES y cada uno de los servicios que componen el plan de implantación, en conformidad con lo previsto en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado.			
1.4. letra a)	Cumplimiento de los protocolos de implantación	Ceñirse a lo descrito en la cláusula quinta de los protocolos de implantación, que establece que cada institución debe cumplir con un conjunto de requerimientos técnicos, los cuales se obtiene de los datos ingresados a la respectiva guía y sus anexos.			

pal



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

II.2.1	Términos de aceptación de la garantía software	Resolver las 47 incidencias no cerradas a la fecha de término de la garantía software y documentar la diferencia de incidentes, determinada entre lo informado por la entidad auditada a este Organismo de Control y lo señalado por Everis Chile S.A., que dicen relación con esa misma garantía, en armonía con los principios de eficiencia, eficacia y control, consagrados en los artículos 3°, 5°, y 11 de la ley N° 18.575, ya mencionada y lo dispuesto en la letra e), de las normas generales, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad Fiscalizadora.			
IV.1	Omisión en el cobro de la garantía o término del contrato	Evaluar y reportar a este Organismo Contralor el resultado del análisis efectuado al comportamiento de Everis Chile S.A., respecto a los servicios prestados del contrato vigente, con el objeto de determinar si resulta procedente aplicar lo dispuesto en la cláusula cuarta del contrato de Gran Mantenimiento aprobado por el decreto exento N° 602, de 2012, del Ministerio de Hacienda.			
IV.5	Incidencias con consumo de horas de Everis Chile S.A. no pagadas por la DIPRES	Pagar a la empresa Everis Chile S.A., las 20 incidencias con consumo de horas hombre, extraídas de aplicativo Máximo, de acuerdo a lo establecido en la cláusula séptima del contrato de Gran Mantenimiento, sancionado a través del decreto N° 602, de 2012, del Ministerio de Hacienda.			
IV.6	Retraso en el envío de incidencias a la empresa Everis Chile S.A.	Informar oportunamente los incidentes a la empresa proveedora, en observancia a lo dispuesto en la letra e), sobre vigilancia de los controles, de las normas generales, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad Fiscalizadora.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IV.8	Fallas sin número de actividad asociada	Controlar que por cada incidente reportado por los usuarios, se cree una actividad en el aplicativo Máximo, en donde se refleje en detalle la atención prestada, dando así cumplimiento al principio de control establecido en el artículo 3°, de la citada ley N° 18.575, y en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General			
IV.10	Recurrencia de las incidencias.	Resolver aquellas incidencias recurrentes acorde al plan de trabajo consensuado entre la DIPRES y la empresa Everis Chile S.A., en conformidad con los principios de eficiencia y eficacia consagrados en los artículos 3° y 5°, de la ley N° 18.575, antes citada.			
V.1	Improcedencia de contrato de mantenimiento y pagos asociados	Velar por el uso eficiente de las garantías estipuladas en los respectivos contratos, en armonía con lo previsto en los artículos 3° y 5°, de la citada ley N° 18.575, y en la letra e), sobre supervisión, del capítulo III, de las normas específicas, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.			
V.2	Informes de acuerdos de niveles de servicio, ANS, del contrato de soporte a la infraestructura tecnológica.	Exigir a la empresa Everis Chile S.A. el reporte de los informes mensuales de los ANS de cumplimiento, por el periodo agosto de 2011 a marzo de 2012, para determinar la procedencia de aplicar multas a la empresa proveedora, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décimo quinta del contrato de soporte, sancionado mediante el aludido decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda.			
V.3	Incidencias del contrato de soporte.	Requerir a Everis Chile S.A. un informe detallado de las incidencias pagadas en el mes de agosto de 2011, bajo el contrato aprobado por decreto N° 846, de 2011, del Ministerio de Hacienda, en conformidad con lo previsto en la letra b), de la cláusula quinta, del citado contrato, que señala que los pagos se realizarán contra un informe que indique el número de horas consumidas para cada una de las actividades.			

Handwritten signature or initials



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

VII.1	Pruebas de rendimiento y problemas de funcionamiento durante el plan de implantación	Instaurar y aplicar procedimientos de supervisión del funcionamiento de los productos entregados del SIGFE 2.0, y soporte del mismo, con el fin de controlar y detectar las deficiencias del servicio y responsabilidades del proveedor, conforme a lo dispuesto en las letras e), sobre supervisión, de las normas específicas, del capítulo III, y e), de las normas generales, ambas de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General.			
VII.2	Deficiencias en configuraciones de seguridad	Incorporar configuraciones de seguridad para el SIGFE 2.0, de conformidad con lo previsto en el artículo 37, letra g), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y lo establecido en el capítulo 9, de la Norma Chilena de Seguridad 27.002.Of2009, relativas a las contraseñas seguras y gestión de usuarios.			
VII.3.1.1	Deficiencias de usabilidad y funcionalidad del módulo "Banco de bienes"	Controlar y supervisar que las funcionalidades del SIGFE 2.0, estén habilitadas y operando correctamente, de acuerdo a lo consignado en el contrato de desarrollo N° 260, de 2009, del Ministerio de Hacienda y sus adicionales.			
VII.3.2	Problemas de reportabilidad del SIGFE 2.0				
VII.4	Corrección de incidencias validadas fuera de plazo	Informar sobre el resultado del análisis efectuado a las incidencias revisadas fuera de plazo y dejar constancia y evidencia de las validaciones que se llevan a cabo respecto de las mismas, de acuerdo al principio de control establecido en el artículo 3°, de la citada ley N° 18.575.			
X	Contratación a honorarios	Incorporar en la respectiva glosa presupuestaria la calidad de agentes públicos, del personal contratado a honorarios y que desarrollan cargos y funciones de jefaturas, en armonía con lo dispuesto en el artículo 11, de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.			

- Medida implementada y su documentación de respaldo: La entidad auditada deberá indicar la medida implementada o las acciones emprendidas, a fin de cumplir con los requerimientos solicitados por la CGR y la documentación que acredita dichas acciones.
- Folio o numeración documento de respaldo: Número de folio asignado a la documentación, en el expediente de respuesta de la entidad.
- Observaciones y/o comentarios del servicio: Comentarios u observaciones que complementen la respuesta de la entidad.