

Fecha 19 de Mayo



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

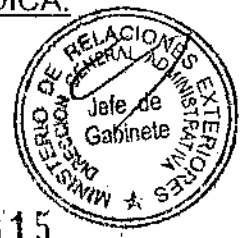
Pase a Legal  
29.12.16

Porador  
27 de  
Enero

PMET. N° 13.305/2016  
DAA. N° 3.248/2016  
REF. N° 223.248/2016

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

INFO: DINFOCOM  
AUDIN  
Dijur.



DIGAD

SANTIAGO, 21. DIC 2016. 091515

CONVIMIENTO  
FINES pertinentes  
(INFORME A CGR  
EN PLAZO DE 60 DIAS  
HABILIDADES DE RECEPCIÓN DEL  
DOCUMENTO) 22/12/16)

Cumpla con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 677, de 2016, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

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

Saluda atentamente a Ud.,

382569  
Ministerio de Relaciones Exteriores  
Dirección General Administrativa  
29 DIC 2016  
Silvia Meza A.  
RECEPCION

RTE  
ANTECED

AL SEÑOR  
SUBSECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES  
PRESENTE

381600  
Ministerio de Relaciones Exteriores  
Dirección General Administrativa  
23 DIC 2016  
Patricia Espinoza E.  
RECEPCION

381406  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
GABINETE DEL SUBSECRETARIO  
23 DIC 2016  
36712  
RECEPCION DOCUMENTOS



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

CON ANEXO

PMET. N° 13.305/2016  
DAA. N° 3.248/2016  
REF. N° 223.248/2016

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 21 DIC 2016, 091515

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 677, de 2016, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

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

Saluda atentamente a Ud.,

RTE  
ANTECED

FRANCISCA M. ...  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
SUBSECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES  
PRESENTE

RECEPCION DOCUMENTOS  
22 DIC 2016

381406  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
GABINETE DEL SUBSECRETARIO  
23 DIC 2016  
36712  
RECEPCION DOCUMENTOS

CERTIFICACION  
1000170



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

PMET N° 13.305/2016

INFORME FINAL N° 677, DE 2016, SOBRE  
AUDITORÍA DE SISTEMAS EFECTUADA  
EN LA SUBSECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

SANTIAGO, 20 DIC. 2016

En cumplimiento del plan de fiscalización anual de este Organismo de Control para el año 2016, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y en el artículo 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría al macroproceso de Tecnologías de la Información, TI, en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

La revisión fue ejecutada por el equipo integrado por los señores Ricardo Muñoz Ortega y Daniel Caviedes González, auditor y supervisor respectivamente.

#### JUSTIFICACIÓN

Para la planificación de esta auditoría se tuvo en cuenta lo consignado en la resolución N° 30, de 11 de marzo de 2015, que fija las Normas sobre Rendición de Cuentas, junto con la resolución exenta N° 1.847, de 25 de abril de 2016, ambas de este origen, que autoriza a dicha repartición a rendir las cuentas de sus Misiones o Representaciones en el exterior con documentación digital y electrónica, motivo por el que se revisó la plataforma tecnológica que sustenta dicho proceso, a fin de constatar su funcionamiento para los pilotos definidos por la aludida institución. Igualmente, se tuvo en consideración el presupuesto asignado para los servicios de telefonía local interna y externa, junto a los productos de licenciamiento Microsoft, ascendente a \$ 2.568.677.571 en el año 2015.

#### ANTECEDENTES GENERALES

Conforme al decreto con fuerza de ley N° 161, de 1978, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que fija su estatuto orgánico, a dicha cartera de Estado le corresponde efectuar la planificación, dirección, coordinación, ejecución, control e información de la política exterior que

AL SEÑOR  
JORGE BERMÚDEZ SOTO  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE

Contralor General  
de la República



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

Resumen Ejecutivo Informe Final N° 677, de 2016

Subsecretaría de Relaciones Exteriores

**Objetivo:** Auditoría al sistema de rendición electrónica de cuentas y a los contratos informáticos, en la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, entre el 1 de mayo de 2015 y el 29 de abril de 2016.

**Preguntas de la Auditoría:**

- ¿El Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II, sirve al propósito de rendición electrónica de cuentas para el cual fue diseñado, conforme a lo señalado en las resoluciones N° 30, de 2015, y exenta N° 1.847, de 2016, ambas de este origen?
- ¿La entidad ha aplicado las multas que proceden ante los incumplimientos de los proveedores?
- ¿La repartición tiene implementadas medidas que resguarden la gestión del inventario TI, planes de continuidad del negocio y sala de servidores?

**Principales Resultados:**

- Del análisis del SIGFIM II se advirtieron una serie de deficiencias con respecto a las reglas de generación de reportes, por lo que la institución deberá modificar la funcionalidad de búsqueda del aludido sistema, acorde a la correcta aplicación de filtros y validación de los períodos de fechas, cuyo estado de avance deberá ser reportado a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
- En la revisión del contrato sobre "Servicio de telefonía IP interna y externa para las todas las dependencias del ministerio y organismos relacionados", se observó un atraso de 18 días en el término de las actividades, por lo que se debió cursar una sanción a la empresa Entel Telefonía Local S.A., por 540 UF. Asimismo, se advirtió que el proveedor emitió facturas con más de 30 días de atraso, respecto a los períodos de operación establecidos, lo que se encontraba afecto a una sanción de 316 UF, omitiendo la entidad auditada la aplicación de estas en ambos casos. Al respecto, deberá acreditar el cobro y percepción efectiva de las multas anotadas, en el plazo de 60 días hábiles, vencido el cual, sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 116 de la ley N° 10.336.
- El inventario de los bienes TI se encuentra desactualizado, además, no se han efectuados pruebas al plan de continuidad del negocio y no existe un registro de las visitas al datacenter, situaciones que la institución deberá regularizar, informando sobre las medidas correctivas en un plazo de 60 días hábiles.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

formule el Presidente de la República. En consecuencia, deberá coordinar las actividades de los distintos Ministerios y organismos públicos en aquellos asuntos que inciden en la política exterior e intervenir en todo lo relacionado con la determinación y demarcación de las fronteras y límites del país, así como en todas las cuestiones que atañen a sus zonas fronterizas y a sus espacios aéreos y marítimos y a la política antártica, en general.

En lo que respecta a los procesos asociados a las Tecnologías de Información, y a las operaciones de rendición electrónica de cuentas que se efectúan por medio del Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II, materias de la presente auditoría, éstas se encuentran a cargo de la Dirección de Informática y Comunicaciones, dependiente de la Dirección General de Administración, y esta, a su vez, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

Cabe anotar que mediante oficio N° 64.602, de 31 de agosto de 2016, de este origen, fue puesto en conocimiento del Subsecretario de Relaciones Exteriores, de manera reservada, el preinforme de observaciones N° 677, de la señalada anualidad, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó a través de oficio RR.EE. (DIGAD) OF.PUR. N° 10.871, de 23 de septiembre del mismo año, cuyos antecedentes han sido considerados para la elaboración del presente informe final.

#### **OBJETIVO**

La fiscalización tuvo por finalidad ejecutar una auditoría a los sistemas y contratos informáticos de la citada repartición, para el período comprendido entre el 1 de mayo de 2015 y el 29 de abril de 2016, incluyendo la evaluación del cumplimiento de la normativa relacionada con las TI, de conformidad con lo dispuesto en los decretos N°s 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; y 181, de 2002, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y la Certificación de dicha Firma, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Asimismo, se verificó que las actuaciones y operaciones del SIGFIM II, durante el mismo período, se hayan ceñido a las disposiciones normativas aplicables.

#### **METODOLOGÍA**

El trabajo se practicó de acuerdo con lo dispuesto en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos contenidos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, e incluyó



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

comprobaciones selectivas de los registros y la aplicación de otras pruebas, en la medida que se estimaron necesarias. Del mismo modo, se ejecutó un examen de cuentas a las transacciones relacionadas con los contratos de servicios y productos tecnológicos.

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

### UNIVERSO Y MUESTRA

Del análisis de la información proporcionada por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, se determinó que durante el período en estudio administró 22 contratos de carácter tecnológico, con un monto total pagado de \$ 4.433.906.899.

Las partidas sujetas a examen se seleccionaron analíticamente, considerando aspectos de materialidad, lo que determinó la elección de dos convenios sobre servicios de telefonía IP interna y externa, y licenciamiento de productos Microsoft, con las empresas Entel Telefonía Local S.A., y MSLI Latam Inc., respectivamente, equivalentes a la suma de \$ 2.568.677.571, que corresponde al 58% del precitado universo, según se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Resumen de contratos correspondientes al muestreo no estadístico.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	N°	\$	N°
Contratos vigentes durante el período auditado.	4.433.906.899	22	2.568.677.571	2	2.568.677.571	2

Fuente: Datos extraídos de los registros proporcionados por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a través del correo electrónico de 25 de mayo de 2016, del Director de Informática y Comunicaciones.

Asimismo, mediante muestreo por registro se seleccionaron 75 activos informáticos para control del inventario institucional, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error de 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, como se detalla a continuación:



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

Tabla N° 2: Detalle de la muestra estadística de los activos informáticos.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA ESTADÍSTICA		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	N°	\$	N°
Equipos informáticos.	0	200	0	75	0	75

Fuente: Elaborado por la Contraloría General de la República en base a los antecedentes suministrados por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, según consta en el correo electrónico de 20 de junio de 2016, del Jefe de Sección Control de Inventario.

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, se determinaron las siguientes situaciones:

### I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO ✓

1. Inexistencia de auditorías internas sobre las tecnologías y seguridad de la información.

Se verificó que la Auditoría Ministerial Interna no ha desarrollado revisiones programadas en materia de Tecnologías de Información, en los últimos 3 años, lo cual constituye una debilidad de control interno, que se aparta de lo previsto en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, normas generales, letra e), vigilancia de los controles, N° 38, según el cual los directivos deben inspeccionar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquiera evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia; en relación con el capítulo V del mismo instrumento, letra a) responsabilidad de la entidad, N° 72, en cuanto la dirección es responsable de la aplicación y vigilancia de los controles internos específicos, necesarios para sus operaciones, por lo que debe ser consciente de que una estructura rigurosa en este ámbito es fundamental para controlar la organización, los objetivos, los procedimientos y los recursos.

Asimismo, no se condice con lo mencionado en el punto 15.3, de la NCh-ISO 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización, relativo a consideraciones sobre la auditoría de sistemas de información.

Al respecto, la subsecretaría en su respuesta señala que su Unidad de Auditoría Interna realizó una fiscalización al proceso de seguridad de la información, plasmado en el "Informe Detallado de Auditoría N° 10", de 8 de mayo de 2014, efectuando posteriormente seguimientos y verificando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Dirección de Informática y Comunicaciones durante esa anualidad.



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

La institución agrega, que en virtud de la importancia que tiene la temática en el desarrollo de sus funciones, se considerará, en el plan anual de auditoría de 2017, la ejecución de una nueva revisión sobre la aludida materia.

En atención a los nuevos antecedentes aportados y de su análisis, se estableció que el informe aludido por la repartición, corresponde a una auditoría de seguridad de la información, por lo que procede levantar lo advertido.

2. Inexistencia de código de ética y conducta.

X Se dicto recientemente

Se observó que la entidad auditada no cuenta con un código de ética y conducta, incumpliendo lo instruido en el numeral 30 de las normas generales del capítulo III, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General.

La subsecretaría en su respuesta en síntesis indica que, en febrero de 2016, el Ministerio de Hacienda informó a los servicios públicos la obligatoriedad de dictar durante el año, sus respectivos Códigos de Ética. Para cumplir con dicho objetivo, se contó con la asesoría técnica y metodológica de la Dirección Nacional del Servicio Civil y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Posteriormente, añade que el día 13 de junio de la aludida anualidad, la Encargada del Código de Ética de esa Secretaría de Estado y dirigentes de las Asociaciones de Funcionarios, participaron en la capacitación para la elaboración del señalado instrumento, suministrando copia del correo electrónico de 7 de septiembre de 2016, el cual respalda el envío del borrador relativo a la encargada de la implementación de los Códigos de Ética Pública Institucional del Estado de Chile del Servicio Civil.

No obstante a lo comunicado, se mantiene la situación expuesta, debido a que el citado documento se encuentra en proceso de revisión a la fecha de la presente fiscalización, sin que conste su aprobación.

## II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

### 1. Revisión del Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II.

Considerando la autorización entregada a la repartición fiscalizada, a través de la resolución exenta N° 1.847, de 2016, de este origen, para rendir las cuentas de sus Misiones o Representaciones en el exterior con documentación digital y electrónica, se revisó la plataforma tecnológica que sustenta la función de los pilotos definidos.





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

La citada aplicación corresponde a una plataforma Web de trabajo colaborativo y gestión documental sobre Microsoft Sharepoint, que permite poner a disposición de todas las misiones del Ministerio de Relaciones Exteriores, los formularios de rendiciones de cuentas, conciliaciones, generación de informes o reportes y la administración de los contenidos asociados.

Al respecto, y de la evaluación de dicho sistema, se verificó lo siguiente:

1.1. Ausencia de validaciones en los formularios de registros contables. ✓

De las pruebas efectuadas en el ambiente suministrado del SIGFIM II, con el perfil de ejecutivo de misión disponible en la dirección [app.minrel.gov.cl/sigfimiicgr](http://app.minrel.gov.cl/sigfimiicgr), se observó que los formularios de los registros contables correspondientes a "Ingresos", "Egresos" y "Egreso Caja Chica", no poseen validaciones de los datos ingresados por los usuarios, detectándose los problemas que se detallan en la siguiente tabla, lo que contraviene lo indicado en el artículo 6°, letra b), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre integridad del documento electrónico.

Tabla N° 3: Formularios de registros contables sin validaciones.

DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA	CAMPOS DE LOS FORMULARIOS		
	INGRESOS	EGRESOS	EGRESO CAJA CHICA
Ingresar solo espacios, caracteres no alfanuméricos, de largo 1 o más.	Num. Comprobante, Nombre Proveedor, Descripción Movimiento.	Num. Documento, Nombre Proveedor, Descripción del Movimiento	Descripción
Montos con valor 0 o negativos.	Monto (Debe)	Monto (Haber)	Monto Egreso (haber)
Subir un archivo ejecutable.	Adjunte Documentos Escaneados		

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las pruebas efectuadas en la dirección [app.minrel.gov.cl/sigfimiicgr](http://app.minrel.gov.cl/sigfimiicgr).

La repartición en su respuesta señala que la objeción "Ingresar solo espacios, caracteres no alfanuméricos, de largo 1 o más" no corresponde, ya que el campo "Num Comprobante" pertenece al registro del número de comprobante contable que se asocia al anticipo, el cual es informado por Dirección de Finanzas y Presupuestos a las misiones, con la finalidad de vincular las remesas y los movimientos al momento de ejecutar la rendición de cuentas.

De las validaciones practicadas en la aplicación<sup>1</sup>, el 3 de noviembre de 2016, se corroboró que la entidad restringió el ingreso al campo donde se podía incorporar solo espacios, caracteres no alfanuméricos, de largo 1 o más, por lo que se subsana lo objetado.

<sup>1</sup> <http://desaweb/SIGFIMII/Negocio/rendicionIngresoDeRecursosMision.aspx>



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

Asimismo, para la objeción relativa a "Montos con valor 0 o negativo", la institución expone que tampoco corresponde, debido a la necesidad de registrar ajustes a meses anteriores, los cuales no pueden ser editados una vez que el período ha sido cerrado.

Respecto a lo señalado precedentemente, y considerando que el oficio circular N° 60.820, de 2005, de este origen, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, vigente en el período auditado señala que "Las contabilizaciones con signo negativo deberán efectuarse, únicamente, cuando la normativa legal o contable así lo determinen", se levanta lo objetado.

Por otro lado, para el hallazgo de subir un archivo ejecutable, la subsecretaría informa que ello fue revisado y acogido, lo cual fue comprobado en las precitadas validaciones realizadas el 3 de noviembre de 2016, por lo cual se subsana la objeción.

1.2. Deficiencia en la funcionalidad de generación de informe de gastos mensuales.

Utilizando el perfil del ejecutivo de misión en el SIGFIM II, se detectó que la aludida aplicación no resetea las búsquedas previas a las consultas elaboradas en el formulario "Informe de Gastos Mensual", presentando el mismo informe para un mes que no posee rendición, por ejemplo: al filtrar por el mes de mayo del año 2016 y posteriormente por septiembre de la misma anualidad, el aplicativo entrega idéntico reporte, todo lo cual no guarda armonía con lo previsto en el artículo 37, letra d) del citado decreto N° 83, sobre seguridad del personal en lo que concierne a la reducción del riesgo de error humano y fraudes.

La institución en su respuesta corrobora lo advertido por esta Entidad de Control, complementando que la funcionalidad será incorporada en el sistema.

Considerando lo expuesto por la entidad y las validaciones efectuadas en terreno, se comprobó que la mejora se encontraba en operación, por lo que se subsana lo señalado.

1.3. Error en la generación de reportes de saldos anteriores.

De las pruebas efectuadas en el SIGFIM II, con el perfil del ejecutivo de misión, se evidenció que se pueden emitir reportes de saldos anteriores, por meses y años superiores al actual, lo que transgrede lo establecido en el artículo 6°, letra b), del antes mencionado decreto.

La subsecretaría en su respuesta informa que, de la evaluación efectuada a lo indicado por esta Entidad de Control se optó por no introducir ajustes al sistema, debido a que el SIGFIM II debe permitir generar reportes de saldos anteriores, toda vez que este hecho en ningún caso modifica los registros de la misión.



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

Sobre lo señalado, esta Contraloría General cumple con aclarar que la situación observada se relaciona con una falla de la aplicación, respecto de la funcionalidad de búsqueda por el campo fecha, toda vez que ella genera reportes con rango de fechas futuras, denotando una inconsistencia en la validación de los datos que ejecuta el citado software, por lo que se mantiene lo observado.

2. Contrato con empresa Entel Telefonía Local S.A., sobre servicio de telefonía IP interna y externa para las todas las dependencias del ministerio y organismos relacionados.

Por medio de la petición de compra N° 486, de 24 de mayo de 2013, se requirió contratar el servicio de telefonía IP para el Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado y la Agencia de Cooperación Internacional de Chile.

Posteriormente, mediante la resolución exenta Dicompras N° 7, de 29 de mayo de 2013, se aprobaron las bases administrativas y técnicas, de la licitación pública ID N° 149-47-LP13, para la adquisición del servicio requerido. Sin embargo, este proceso licitatorio se declaró inadmisibles, en atención a que las ofertas de las empresas GTD Telesat S.A., Claro Servicio Empresariales S.A., y Entel Telefonía Local S.A., no cumplieron con los requisitos establecidos en las bases, según consta en la resolución exenta N° 658, de 27 de noviembre de 2013, de esa repartición.

Seguidamente, debido a la necesidad de contar con un servicio de telefonía, esa secretaría de Estado solicitó a las referidas sociedades cotizaciones que se ajustaran a los modelos de equipos telefónicos que poseía. Considerando lo expuesto, a través de resolución exenta Dicompras N° 65, de 24 de febrero de 2014, se adquirió vía trato directo las referidas prestaciones a la empresa Entel Telefonía Local S.A., y se aprobaron los términos de referencia asociados, con una vigencia de 60 meses, a contar de la total tramitación de la resolución que aprobó el convenio entre las partes, por un monto de \$ 2.100.000.000.

La revisión de este proceso permitió verificar las siguientes situaciones:

- 2.1. Ausencia de las capacitaciones convenidas para los funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

De acuerdo con la letra d), de la cláusula cuarta del contrato, se definió que la compañía debía realizar durante la marcha blanca de la etapa 2, una capacitación y entrenamiento en las dependencias del ministerio, con la finalidad de traspasar los conocimientos de uso y funcionalidades de los equipos y servicios provistos, incluyendo tópicos avanzados de la arquitectura, procedimientos de instalación, configuraciones y simulación de fallas.



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

Ahora bien, según el numeral 5 del acta de recepción final del proyecto, de fecha 5 de agosto de 2014, se señala que quedaron pendientes los siguientes tópicos:

- Configuraciones finales de respuestas de voz interactiva.
- Cambio de 260 teléfonos Cisco, modelo 3905, nuevos y cerrados en su caja por cantidad de modelo equivalente.
- Capacitación en la herramienta de monitoreo del tráfico telefónico.
- Capacitación de Administración personal de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.
- Certificado de seguridad.
- 50 Soportes para extensión Cisco 7915.
- 10 licencias de buzón de voz.

Lo señalado, incumple el principio de estricta sujeción a las bases, previsto en el inciso tercero del artículo 10, de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en relación con los artículos 2°, N° 30, y 52 de su reglamento, contenido en el decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, como asimismo, los principios de eficacia y control, establecidos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

En relación con lo anterior, la entidad en su respuesta indica en síntesis que, las capacitaciones técnicas antes aludidas se realizaron durante el mismo proceso de instalación de los equipos Call Manager del proyecto, correspondiente a la Etapa 2, oportunidad en la cual se entregaron los conocimientos de uso y funcionalidades de los equipos y servicios provistos, incluyendo tópicos avanzados de la arquitectura, según se dispone en la cláusula cuarta, letra d) del contrato suscrito con el proveedor.

Por otro lado, agrega que la operación del nuevo equipamiento adquirido por el ministerio, no se puede llevar a cabo sin las debidas capacitaciones.

No obstante lo señalado, es del caso precisar que no se proporcionó evidencia que acredite la capacitación en referencia, tales como nóminas de asistencia de los funcionarios participantes y certificados de la inducción efectuada, motivo por el cual se mantiene lo observado.

*40. (1) No se puede probar que se dio capacitación / x certificaciones / x recibos de asistencia de este tipo*  
*(2) se pide que se presente una copia con fecha de entrega, en la cual se acredite la capacitación en el momento del contrato de equipamiento*



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

2.2. Falta de supervisión en la entrega de facturas, respecto al período de operación.

Conforme a lo pactado en la cláusula sexta del acuerdo de voluntades para el servicio de telefonía IP interna y externa con la empresa Entel Telefonía Local S.A., relativa al precio y forma de pago, todas las prestaciones se pagarán mediante el sistema de facturación única mensual, debiendo las facturas ser ingresadas por el contratista dentro de los 30 días corridos siguientes al mes en que se hayan prestado los servicios. Además, la citada cláusula indica que el procedimiento de pago se iniciará una vez recepcionados los documentos por la oficina de partes del ministerio, contando ese órgano con 30 días para efectuar el desembolso correspondiente.

Al respecto, se observó que el proveedor emitió facturas con más de 30 días de atraso, respecto a los períodos de operación, como se detalló en el Anexo N° 1, evidenciándose la falta de supervisión del contrato en estudio, como consta en el memorándum DINFOCOM-211/2015.

En atención a lo expuesto, la repartición incumplió lo contemplado en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la referida ley N° 18.575, sobre la eficaz e idónea administración de los medios públicos para garantizar el debido cumplimiento y la correcta ejecución de los contratos.

La subsecretaría en su respuesta señala que la situación de facturación con retardo se prolongó en el tiempo por parte del proveedor, por lo que la Dirección de Compras y Contrataciones del Ministerio de Relaciones Exteriores ha organizado reuniones con este y con el administrador del contrato, enviando a ambos una serie de correos electrónicos en que se insiste en la necesidad de regularizar el hecho descrito e informar el procedimiento a seguir.

Además, indica en síntesis, que durante los primeros meses de vigencia del referido contrato, la precitada dirección solicitó mediante correo electrónico reunirse con el proveedor, aludiendo que: "... Asesoría Jurídica se quiere reunir con el proveedor para explicarle la sanción asociada al retraso en la entrega de la factura", sin embargo, la compañía continuó presentando las aludidas demoras.

De igual forma añade, que para evitar que la situación observada se repita en el futuro, ha dispuesto dar inicio al procedimiento de aplicación de multas establecidas por dicho incumplimiento, en el convenio antes señalado.

Asimismo, y dentro de las medidas de mejoramiento continuo, se ha establecido por la Dirección General Administrativa de esa secretaría de Estado, una instancia que reunirá mensualmente a todos los administradores de contratos, oportunidad en la cual se revisarán aspectos como los observados por esta Contraloría General.



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

Al tenor de lo expuesto, y dado que la repartición mediante información complementaria ha respaldado las acciones de supervisión, tendientes a dar cumplimiento de lo convenido en relación a la facturación y pago del servicio, se levanta lo advertido preliminarmente.

2.3. Ausencia de los reportes mensuales de up-time y down-time. X

Del análisis de los antecedentes suministrados, según consta en los correos electrónicos del Director de Informática y Telecomunicaciones y la Directora de Finanzas y Presupuesto, ambos de 17 de junio de 2016, se observó que la empresa Entel Telefonía Local S.A. no hizo entrega de los reportes mensuales de up-time y down-time, durante el período en estudio, incumpliendo lo pactado en el numeral 5 de la cláusula sexta del contrato.

Lo descrito, asimismo, implica un incumplimiento de los principios de eficiencia y control, previstos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575.

La subsecretaría en su respuesta indica que los aludidos documentos fueron obtenidos por esa secretaría de Estado, para lo cual adjunta como respaldo los denominados "Informe Servicio de Monitoreo - Noviembre a Marzo 2015" e "Informe Servicio de Monitoreo - Abril 2015 a Mayo 2016".

Asimismo, agrega que dispuso que dichos reportes deben adjuntarse a la factura que presenta el proveedor mensualmente, tal como lo establece el numeral 5 de la cláusula sexta del convenio antes mencionado.

Del análisis de la información suministrada por la institución, se corroboró que los precitados reportes no tienen una periodicidad mensual, como ordena la aludida cláusula sexta, por lo que atendido a que lo observado corresponde a un hecho consolidado, no susceptible de regularización y que las acciones aludidas tendrán su concreción en el futuro, la objeción debe mantenerse.

2.4. Ausencia de mecanismos y monitoreo de los niveles de servicios.

Conforme al literal b), de la cláusula octava del acuerdo de voluntades, si durante la ejecución del contrato se experimentara un up-time menor al 99,5%, el ministerio aplicaría una multa equivalente a 3 UF por cada minuto corrido de indisponibilidad.

Al respecto, el informe de disponibilidad de 16 de junio de 2016, elaborado por la Gerencia de Operaciones del proveedor, correspondiente al período comprendido entre abril de 2015 y mayo de 2016, indica que no se advirtieron irregularidades, con una disponibilidad promedio equivalente a 99,96%.



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

No obstante lo expuesto, se corroboró que los funcionarios de esa repartición no cuentan con los mecanismos para monitorear lo informado por la referida empresa, con el fin de verificar los niveles de servicios convenidos, situación que pugna con los principios de eficiencia y control, previstos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575.

La subsecretaría en su respuesta indica que, dado que el servicio de telefonía contratado con la empresa Entel Telefonía Local S.A. es un servicio integral, el que incluye, a lo menos, equipos en dependencias de ese ministerio, redes de comunicaciones en zonas urbanas y equipos de comunicaciones en dependencias del proveedor, el único ente con capacidad técnica y operativa para obtener dicha información es el mismo proveedor, toda vez que esa secretaría de Estado no cuenta con facultades para intervenir equipos de empresas privadas. Por lo anterior, en el párrafo primero de la letra i) de la cláusula cuarta del contrato suscrito se establece que "El mecanismo para realizar la medición de los Niveles de Servicio, se realizará en base a los sistemas del Contratista".

En atención a que, efectivamente, el contrato suscrito no establece regulaciones respecto a la disposición por parte de la subsecretaría de herramientas de medición de los niveles de servicio ya reseñados, y capacitaciones a los funcionarios de la subsecretaría, procede levantar lo advertido preliminarmente.

3. Compra efectuada mediante convenio marco ID N° 2239-4-LP10, sobre licencias de gobierno Microsoft, provistas por la empresa MSLI Latam Inc. ✓

A través de la resolución N° 24, de 14 de enero de 2011, la Dirección de Compras y Contratación Pública, DCCP, aprobó las bases de la licitación ID N° 2239-4-LP10, para el Convenio Marco N° 7/2010, relativo a la adquisición de computadores, software, licenciamiento corporativo y soluciones integrales.

Posteriormente, vía resolución N° 64, de 2 de junio de 2011, la DCCP adjudicó dicho convenio marco a la empresa MSLI Latam Inc., por 36 meses, lo que fue prorrogado hasta el 21 de marzo de 2015, a través de la resolución exenta N° 237-b, de 2014, de la misma entidad.

En dicho contexto, el ministerio requirió la renovación de licencias Enterprise Agreement, de acuerdo a lo señalado por el Director de Informática y Comunicaciones en la solicitud de compra N° 410, de 17 de noviembre de 2014. Posteriormente, mediante resolución exenta DCOMPRAS N° 567, de 30 de diciembre de la misma anualidad, el Ministerio de Relaciones Exteriores aprobó el acuerdo complementario con la referida empresa, con un período de vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017, conforme al resultado obtenido en la evaluación de las ofertas, según el acta de 3 de diciembre de 2014.



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

Sobre lo expuesto se acordó un pago ascendente a USD 686.636,64, impuestos incluidos, cuyo monto se debía transferir en dólares americanos directamente a la cuenta del proveedor en el extranjero, en tres hitos por cantidades iguales, en el mes de enero de 2015, 2016 y 2017, sujetos a la entrega de las claves de activación de las licencias.

Al respecto, se observó una diferencia de USD 83,36, entre el monto de la referida orden de compra ID N° 520149-2478-CM14, que asciende a USD 686.720 y lo estipulado en el acuerdo complementario, que corresponde a USD 686.636,64, según pagos registrados en el Anexo N° 2.

La institución señala en su respuesta que, con fecha 31 de diciembre de 2014, se emitió la orden de compra N° 520149-2478-CM14, por un valor total de USD 686.720,20, monto USD 83,36 mayor a lo ofertado por el proveedor. Complementa que el portal mercado público emitió automáticamente la citada orden por el valor que el proveedor tiene vigente, considerando un precio de USD 232,00 por cada licencia. Sin embargo, ese documento en su apartado 10, indica que la facturación debía ser por la suma ofertada de USD 686.636,64.

Conforme las aclaraciones de esa subsecretaría, se levanta lo observado sobre este caso.

4. Inexistencia de un inventario actualizado de los activos asociados a las TI:

Se observó que la Subsecretaría de Relaciones Exteriores no posee un inventario actualizado de los bienes informáticos, tanto físicos, como de software y de licenciamiento, lo que incumple lo estipulado en los artículos 13 y 37, letra c), del decreto N° 83, de 2004, relativos a la clasificación, control de bienes y etiquetados de estos.

Sobre esta materia, la autoridad en su respuesta informa que la Sección de Control de Inventario de la Dirección de Asuntos Administrativos finalizó el levantamiento de la totalidad de los equipos informáticos institucionales y sus intangibles, tanto de desarrollo institucional como externo, lo que se evidencia en el memorándum DIRASAD N° 54, de 12 de enero de 2016.

Del análisis de la documentación suministrada, se advirtió que el documento mencionado denota que el Director de Asuntos Administrativos, instruyó actualizar el inventario institucional, situación que se contrapone a lo advertido en la revisión posterior efectuada por esta Entidad de Control al 31 de agosto de 2016, lo que determina mantener el hecho puntualizado.

5. Deficiencias del inventario de equipos computacionales suministrado por la repartición.

Se advirtió que el citado inventario, proporcionado por la Dirección de Asuntos Administrativos no posee el número de serie de los equipos computacionales. Además, los registros poseen códigos de





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

barra duplicados, según se respalda en el Anexo N° 3, lo que pugna con lo indicado en el artículo 37, letra c), del decreto N° 83, de 2004, respecto a la clasificación y control de bienes.

En relación con lo anterior, la repartición en su respuesta hace presente que las etiquetas utilizadas para individualizar los bienes del ministerio se generarán al finalizar los ajustes al nuevo Sistema de Control de Inventario de Activo Fijo, aplicativo desarrollado internamente, encontrándose finalizado y en etapa de ajuste y adopción, según la normativa NICSP<sup>2</sup>, prevista para los meses de septiembre y noviembre de 2016.

Agrega, que la Sección de Control de Inventarios de la Dirección de Asuntos Administrativos de esa secretaría de Estado, estará en condiciones de imprimir los nuevos códigos ID de todos los bienes institucionales, instalándolos dentro del primer semestre de 2017.

Considerando que la respuesta confirma el hecho observado y enuncia medidas de aplicación futura cuya concreción no consta, procede mantener lo objetado.

6. Ausencias de pruebas y desactualización del plan de continuidad del negocio.
- a) Se corroboró que no se han efectuados pruebas al plan de continuidad del negocio, según consta en el correo electrónico de 4 de agosto de 2016, del jefe del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, lo que infringe lo manifestado en el artículo 37, letra i), del decreto N° 83, de 2004.
  - b) La Subsecretaría de Relaciones Exteriores no ha revisado ni actualizado el aludido plan, desde el 23 de agosto de 2013, con la finalidad de asegurar su efectividad a través de un programa de gestión de cambios, lo que transgrede la misma disposición.

La entidad en su respuesta indica que el plan de continuidad del negocio se creó en el año 2013, y a la fecha, el Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra en proceso de implementación de la normativa NCh 27001:2013, priorizando las brechas identificadas durante el 2014, relativas a los controles de la mencionada norma que podrían representar un riesgo para la institución, por sobre las pruebas al plan.

Agrega, que tiene contemplada la revisión del citado plan a partir del mes de abril de 2017, de manera de obtener una nueva versión al mes de diciembre de la misma anualidad.

En atención a que la institución confirmó el hecho descrito, junto con que las aludidas modificaciones y mejoras no se han concretado, se mantiene lo advertido.

2. NICSP: conjunto de normas para el registro de los hechos económicos y para la presentación de Estados Financieros, emitidas por el International Public Sector Accounting Standards Board.



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

7. Deficiencias relacionadas con la sala de servidores institucional.

- a) La subsecretaría no posee un procedimiento formal para autorizar y supervisar el ingreso del personal externo a la sala de servidores, incumpliendo lo estipulado en el artículo 17 del decreto N° 83, de 2004.

Esa repartición, en su respuesta informa que dicha sala cuenta con un sistema de control de acceso biométrico y tarjeta de proximidad. Adicionalmente, envió a este Organismo por medio del correo electrónico del 7 de octubre de 2016, el "Procedimiento de seguridad DATACENTER" de 6 de mismo mes y anualidad.

- b) No existe un registro con el nombre, Rut, propósito, fecha y hora del ingreso y salida de las visitas a la sala de servidores, lo que infringe el artículo 37, letra e), del decreto N° 83, ya citado.

La entidad responde que, como orden correctiva, se ha instruido al encargado correspondiente, habilitar un libro de bitácora para técnicos de empresas contratistas y visitas. Asimismo, se adjuntó a este Órgano de Control el listado electrónico del personal que ha entrado a ese sitio, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 8 de septiembre de 2016.

No obstante lo anterior, esta Contraloría General mantiene lo indicado, debido a que del análisis de los datos proporcionados por ese organismo, se determinó la imposibilidad de identificar a las personas ajenas a la repartición.

- c) El acceso al datacenter es administrado a través del sistema biométrico de la entidad, regulado en la circular MINGAB PÚB N° 48, de 21 de febrero de 2013, sobre las medidas de control y seguridad a cumplir en las dependencias del edificio institucional, observándose la ausencia de un procedimiento formal para la revisión y actualización de los permisos de acceso a la sala de servidores, incumpliendo el artículo 19, letra a), del decreto N° 83, de 2004.

Sobre lo descrito, la entidad señala en su respuesta que el procedimiento empleado para autorizar el acceso al datacenter, consiste en una solicitud que envía el Director de Informática y Comunicaciones al Departamento de Seguridad de la Dirección de Asuntos Administrativos, a través de correo electrónico, para la autorización de acceso o la verificación del personal con ingreso vigente al recinto. Sin embargo, informa por medio de e-mail del 7 de octubre de 2016, que se implementó el método sugerido, instruido en el documento "Procedimiento de seguridad DATACENTER" precitado.

Revisado el procedimiento suministrado para las letras a) y c), es del caso precisar que este se encuentra aprobado por el Director de Asuntos Administrativos y Director de Informática, ambos del Ministerio de Relaciones Exteriores, sin estar formalizado, manteniéndose lo señalado en tales literales.

*R. E. X.*



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

III. EXAMEN DE CUENTAS

1. Incumplimiento en plazos de instalación y puesta en marcha de contrato con Entel Telefonía Local S.A., sobre servicios de telefonía IP interna y externa.

Conforme a lo expuesto en la cláusula octava del acuerdo suscrito entre las partes, aprobado por resolución exenta Dicompras N° 65, ya citada, se estableció que si el contratista no diese cumplimiento a los plazos de instalación y puesta en marcha de los servicios de telefonía, el ministerio aplicará una multa equivalente a 30 UF por día corrido de atraso, con un tope de hasta 20 días. (ver Anexo N° 4).

Del mismo modo, en la cláusula quinta se definió que los plazos de instalación y puesta en marcha serían como máximo de 40 días corridos para la etapa 1, y de 35 para la 2, más 3 días hábiles de marcha blanca en ambas, los que se computarían a contar de la fecha de suscripción del acuerdo de voluntades.

En este sentido, la finalización de la etapa 2 tenía como plazo máximo de concreción el 22 de mayo de 2014; sin embargo, del análisis de los antecedentes suministrados por la repartición auditada, se observó que con fecha de 10 de junio de la misma anualidad, se dieron por terminadas las actividades, según consta en el acta de recepción del proyecto, de fecha 5 de agosto de igual año, existiendo 18 días de atraso, por lo que se debió cursar una multa a la citada empresa, por un monto ascendente a 540 UF.

En este contexto, corresponde observar la cifra anotada, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, por tratarse de un ingreso no percibido por la institución, como consecuencia de la omisión en el cobro de la multa de que se trata.

La entidad en su respuesta señala, en síntesis, que de conformidad con lo informado por el Director de Informática y Comunicaciones de esa secretaría de Estado, las actividades de la etapa 2 del proyecto habrían finalizado con anterioridad a la fecha en que se dio por terminado el proyecto, ocurriendo el día 10 de junio de 2014.

Añade, que según la cláusula quinta del contrato "Etapas y plazos de instalación y puesta en marcha de los servicios", el proyecto consta de las etapas 1 y 2, cuyo cumplimiento para la fase 2, se puede acreditar mediante el correo electrónico de fecha 28 de marzo de 2014, del Ingeniero de Proyectos Senior, y la impresión de la consola de administración del citado aplicativo, de 25 de mismo mes y año.

No obstante lo anterior, la repartición informa que, para efectos de la eventual aplicación de la multa pactada en el contrato por el retardo en la puesta en marcha de los servicios contratados, se ha dispuesto que la situación se estudie y, si así corresponde, se aplique la sanción contemplada.



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

en el respectivo contrato. Asimismo, por medio de la resolución exenta N° 2.553, de 12 de septiembre de 2016, del Subsecretario de Relaciones Exteriores (S), se ha dispuesto la instrucción de una investigación sumaria a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas en la citada omisión.

En atención a lo expuesto, y dado que los antecedentes aportados no son suficientes para refutar lo advertido por esta Contraloría General, debido a que, por ejemplo, el correo electrónico de 28 de marzo de 2014, del Ingeniero de Proyectos Senior, solo indica las actividades a ejecutar, y no aquellas finalizadas, se mantiene lo objetado preliminarmente.

2. Retraso en la entrega de las facturas asociadas al contrato con la empresa Entel Telefonía Local S.A., sobre los servicios de telefonía interna y externa.

De acuerdo con lo pactado en la cláusula sexta del acuerdo, sobre el precio y forma de pago, se estableció que todas las prestaciones se pagarán mediante el sistema de facturación única mensual, debiendo las facturas ser presentadas dentro de los 30 días corridos siguientes al mes en que se hayan prestado los servicios por parte de la compañía proveedora.

Sobre la materia, se advirtió que Entel Telefonía Local S.A. emitió facturas con más de 30 días de atraso, respecto a los períodos de operación establecidos, lo que se encontraba afecto a una sanción, conforme a lo indicado en la letra f) de la cláusula octava del acuerdo de voluntades, que facultó al ministerio para aplicar 1 UF por cada día hábil de atraso, cuyo monto asciende a 316 UF, que a la fecha de la auditoría no ha sido cobrada, según el detalle de las Tablas N°s 4 y 5 siguientes.

Tabla N° 4: Facturas entregadas por la empresa Entel Telefonía Local S.A., por el servicio de tráfico de telefonía durante el período de la auditoría.

AÑO	PERÍODO DE OPERACIÓN	N° DE FACTURA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE ATRASO	MONTO MULTA UF
2015	Mayo	6098894	15/6/2015	4/9/2015	30/6/2015	47	47
	Junio	6119263	15/7/2015	4/9/2015	31/7/2015	25	25
	Julio	6142370	15/8/2015	28/8/2015	31/8/2015	0	0
	Agosto	6154822	15/9/2015	28/9/2015	30/9/2015	0	0
	Septiembre	6178428	15/10/2015	27/10/2015	30/10/2015	0	0
	Octubre	6204709	15/11/2015	24/11/2015	30/11/2015	0	0
	Noviembre	6220619	15/12/2015	22/12/2015	31/12/2015	0	0
	Diciembre	6238173	15/1/2016	28/1/2016	30/1/2016	0	0
2016	Enero	6264522	15/2/2016	20/2/2016	29/2/2015	0	0
	Febrero	6286113	15/3/2016	29/3/2016	31/3/2015	0	0
	Marzo	6306691	15/4/2016	21/4/2016	30/4/2015	0	0
	Abril	6333315	15/5/2016	24/5/2016	31/5/2015	0	0
TOTAL						72	72

Fuente: Elaboración propia con la información suministrada mediante medios físicos y electrónicos, según consta en el correo electrónico de 17 de junio de 2016, de la Directora de Finanzas y Presupuesto de la Dirección General Administrativa.



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

Tabla N° 5: Facturas entregadas por la empresa Entel Telefonía Local S.A., por el cargo fijo mensual durante el periodo de la auditoría.

AÑO	PERÍODO DE OPERACIÓN	N° DE FACTURE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE ATRASO	MONTO MULTA UF
2015	Mayo	6357953	16/6/2015	1/7/2015	30/6/2015	1	1
	Junio	6357954	16/6/2015	1/7/2015	31/7/2015	0	0
	Julio	6360916	30/11/2015	1/12/2015	31/8/2015	64	64
	Agosto	6360917	30/11/2015	1/12/2015	30/9/2015	43	43
	Septiembre	6360918	30/11/2015	1/12/2015	30/10/2015	22	22
	Octubre	6360919	30/11/2015	1/12/2015	30/11/2015	1	1
	Noviembre	6360920	30/11/2015	1/12/2015	31/12/2015	0	0
	Diciembre	6363403	21/4/2016	25/4/2016	30/1/2016	59	59
2016	Enero	6363404	21/4/2016	25/4/2016	29/2/2015	38	38
	Febrero	6363405	21/4/2016	25/4/2016	31/3/2015	16	16
	Marzo	6363406	21/4/2016	25/4/2016	30/4/2015	0	0
	Abril	6363721	6/5/2016	9/5/2016	31/5/2015	0	0
TOTAL						244	244

Fuente: Elaboración propia con la información suministrada mediante medios físicos y electrónicos, lo que consta en el correo electrónico de 17 de junio de 2016, de la Directora de Finanzas y Presupuesto de la Dirección General Administrativa.

Conforme a lo expuesto, corresponde observar la cifra de 316 UF, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, por tratarse de un ingreso no percibido por la entidad auditada, como consecuencia de la omisión en el cobro de la multa de que se trata.

Al respecto, la repartición en su respuesta corrobora la omisión de la aplicación de las multas que establecía el contrato respectivo, cuando el proveedor incurriera en atrasos en la facturación de sus servicios. En virtud de lo anterior, agrega, por medio de la ya citada resolución exenta N° 2.553, dispuso la instrucción de una investigación sumaria a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas en la citada omisión.

Añade, que vía memorándum N° 286 de 13 de septiembre de 2016, de la Dirección General Administrativa se solicitó a la Dirección de Compras y Contrataciones el inicio del procedimiento tendiente al cobro de las sanciones.

Considerando lo informado por esa institución, se mantiene como observada la cifra de 316 UF, toda vez que no consta la percepción efectiva de la multa.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Subsecretaría de Relaciones Exteriores ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las objeciones formuladas en el preinforme de observaciones N° 677, de 2016, de esta Contraloría General.



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

En efecto, las observaciones planteadas en el capítulo II; Examen de la Materia Auditada, numerales 1, Revisión del Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II, puntos 1.1, Ausencia de validaciones en los formularios de registros contables, sobre las deficiencias relativas a ingresar solo espacios, caracteres no alfanuméricos, de largo 1 o más y subir un archivo ejecutable; y 1.2, Deficiencia en la funcionalidad de generación de informe de gastos mensuales, se subsanan, atendidos los documentos aportados y a las validaciones efectuadas al respecto.

De lo expuesto en los capítulos I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, Inexistencia de auditorías internas sobre las tecnologías y seguridad de la información; y II, Examen de la Materia Auditada, numerales 1, Revisión del Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II, punto 1.1 Ausencia de validaciones en los formularios de registros contables, sobre montos con valor cero o negativos; 2, Contrato con la empresa Entel Telefonía Local S.A., sobre servicio de telefonía IP interna y externa para todas las dependencias del ministerio y organismos relacionados, puntos 2.2, Falta de supervisión en la entrega de facturas, respecto al período de operación; y 2.4, Ausencia de mecanismos y monitoreo de los niveles de servicio; 3, Compra efectuada mediante convenio marco ID N° 2239-4-LP10, sobre licencias de gobierno Microsoft, provistas por la empresa MSLI Latam Inc., se levantan, en conformidad a las argumentaciones sustentadas por la repartición.

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

1. En cuanto a lo manifestado en el capítulo III, Examen de Cuentas, numerales 1, Incumplimiento en plazos de instalación y puesta en marcha de contrato suscrito con Entel Telefonía Local S.A., servicios de telefonía IP interna y externa, (AC)<sup>3</sup>; y 2, Retraso en la entrega de las facturas asociadas al contrato suscrito con la empresa Entel Telefonía Local S.A. (AC)<sup>4</sup>, la subsecretaría deberá acreditar el cobro y percepción efectiva de las multas ascendentes a 540 UF y 316 UF, respectivamente, que omitiera aplicar a la empresa Entel Telefonía Local S.A., en el plazo de 60 días hábiles, vencido el cual, sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente, conforme lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la misma.

Adicionalmente, deberá adoptar las medidas necesarias para controlar adecuadamente la aplicación de las multas que procedan en los contratos que suscribe, lo cual será revisado en futuras fiscalizaciones.

3 AC: Observación Altamente compleja. No cobro de multas estipuladas en los contratos.

4 AC: Observación Altamente compleja. No cobro de multas estipuladas en los contratos.



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

2. En lo que toca al Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 2, Inexistencia de código de ética y conducta (C)<sup>5</sup>, la entidad deberá aprobar formalmente dicho instrumento, lo cual deberá acreditar a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.

3. Párrafo relativo al Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Revisión del Sistema de Gestión Financiera de las Misiones, SIGFIM II, punto 1.3, Error en la generación de reportes de saldos anteriores (C)<sup>6</sup>, corresponde que la entidad modifique la funcionalidad de búsqueda del SIGFIM II, conforme a la correcta aplicación de filtros y validación de los períodos de fechas, cuyo estado de avance deberá ser reportado a esta Contraloría General, en el mismo plazo indicado en el párrafo precedente.

A su turno, sobre el numeral 2, Contrato con la empresa Entel Telefonía Local S.A., sobre servicio de telefonía IP interna y externa para todas las dependencias del ministerio y organismos relacionados, punto 2.1, Ausencia de las capacitaciones convenidas para los funcionarios de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores (C)<sup>7</sup>, esa repartición deberá demostrar a este Organismo de Control su ejecución, a través de listado oficial de funcionarios-participantes, junto con sus respectivas certificaciones por parte del proveedor, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.

Para lo señalado en el punto 2.3, Ausencia de los reportes mensuales de up-time y down-time (C)<sup>8</sup>, el ente fiscalizado deberá adoptar las medidas de control para asegurar la emisión de los referidos reportes en forma mensual por parte del proveedor, conforme al acuerdo de voluntades, los que deberán adjuntarse a la respectiva factura, lo que será revisado en futuras auditorías de este Organismo de Control.

En lo que concierne a los numerales 4, Inexistencia de un inventario actualizado de los activos asociados a las TI (C)<sup>9</sup>, y 5, Deficiencias del inventario de equipos computacionales suministrado por la repartición (C)<sup>10</sup>, respectivamente, la subsecretaría tendrá que realizar una revisión del inventario de sus activos asociados a las TI, en conjunto con el área responsable de activos, constatando el correcto registro de cada bien, identificando como mínimo, los números de inventario y serie, modelo y características técnicas, remitiendo la información actualizada a este Ente de Fiscalización, en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

5 C: Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

6 C: Observación compleja: Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004, 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

7 C: Observación compleja: Incumplimiento de convenios o contratos.

8 C: Observación compleja: Incumplimiento de convenios o contratos.

9 C: Observación compleja: Inexistencia de bienes inventariados.

10 C: Observación compleja: Inexistencia de bienes inventariados.



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

En lo que toca a las letras a) y b) del numeral 6, Ausencias de pruebas y desactualización del plan de continuidad del negocio (C)<sup>11</sup>, esa subsecretaría tendrá que examinar y actualizar el referenciado plan, junto con su respectiva aprobación, lo cual será revisado en futuras auditorías.

A su turno, sobre el numeral 7, Deficiencias relacionadas con la sala de servidores institucionales (C)<sup>12</sup>, letra b), el organismo deberá registrar las entradas y salidas de personal externo a su sala de procesos computacionales, suministrando el respaldo documental a esta Entidad Fiscalizadora, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.

En lo que toca al mismo numeral, letras a) y c), la institución deberá formalizar e implementar el procedimiento que expone, informando al respecto en el plazo indicado en el párrafo precedente.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N° 5, en un plazo máximo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Transcribese el presente informe a los señores Ministro y Auditor Ministerial, ambos del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile; al Subsecretario y al Auditor Interno, estos dos de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores; a las unidades Técnicas de Control Externo y de Seguimiento, las dos de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

**JEAN PAUL THIBAUT VERDUGO**  
Jefe Unidad de Auditoría de Sistemas  
División de Auditoría Administrativa

11 C: Observación compleja: Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004; 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

12 C: Observación compleja: Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004; 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS**

ANEXO N° 1

Detalle de los pagos efectuados a la empresa Entel Telefonía Local S.A., por los servicios de telefonía IP interna y externa.

ANO	PERIODO	SERVICIO O PRODUCTO	N° DE FACTURA	FECHA DE FACTURA	FECHA DE RECEPCIÓN	MONTO DE FACTURA \$	FECHA DE PAGO	OCID N°
2015	Mayo	Tráfico telefonía	6098894	15/6/2015	4/9/2015	4.040.756	4/11/2015	520149-2029-SE15
		Cargo Fijo	6357953	16/6/2015	1/7/2015	4.698.115	20/7/2015	520149-1223-SE15
	Junio	Tráfico telefonía	6119263	15/7/2015	4/9/2015	4.613.534	4/11/2015	520149-2029-SE15
		Cargo Fijo	6357954	15/8/2015	28/8/2015	4.523.817	4/11/2015	520149-2029-SE15
	Julio	Tráfico telefonía	6142370	15/8/2015	1/12/2015	4.818.345	22/12/2015	520149-2356-SE15
		Cargo Fijo	6360916	30/11/2015	1/12/2015	4.577.316	4/11/2015	520149-2029-SE15
	Agosto	Tráfico telefonía	6154822	15/9/2015	28/9/2015	4.818.345	22/12/2015	520149-2356-SE15
		Cargo Fijo	6360917	30/11/2015	1/12/2015	4.431.502	4/11/2015	520149-1140-SE14
	Septiembre	Tráfico telefonía	6178428	15/10/2015	27/10/2015	4.818.345	22/12/2015	520149-2356-SE15
		Cargo Fijo	6360918	30/11/2015	1/12/2015	4.532.505	15/12/2015	520149-2272-SE15
	Octubre	Tráfico telefonía	6204709	15/11/2015	24/11/2015	4.818.345	22/12/2015	520149-35-SE16
		Cargo Fijo	6360919	30/11/2015	1/12/2015	3.882.511	27/11/2015	520149-169-SE16
Noviembre	Tráfico telefonía	6220619	15/12/2015	22/12/2015	3.476.848	10/2/2016	520149-695-SE16	
	Cargo Fijo	6363403	21/4/2016	25/4/2016	4.870.557	16/5/2016	520149-388-SE16	
Diciembre	Tráfico telefonía	6238173	15/1/2016	28/1/2016	3.676.742	24/3/2016	520149-388-SE16	
	Cargo Fijo	6264522	15/2/2016	20/2/2016	4.870.557	15/5/2016	520149-18-SE16	
2016	Enero	Cargo Fijo	6363404	21/4/2016	25/4/2016	4.870.557	15/5/2016	520149-18-SE16



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

AÑO	PERIODO	SERVICIO O PRODUCTO	N° DE FACTURA	FECHA DE FACTURA	FECHA DE RECEPCIÓN	MONTO DE FACTURA \$	FECHA DE PAGO	OCID N°
2016	Febrero	Tráfico telefonía	6286113	15/3/2016	29/3/2016	3.078.155	19/4/2016	520149-507-SE16
	Febrero	Cargo Fijo	6363405	21/4/2016	25/4/2016	4.870.557	16/5/2016	520149-18-SE16
		Tráfico telefonía	6306691	15/4/2016	21/4/2016	3.989.655	16/5/2016	520149-695-SE16
	Marzo	Cargo Fijo	6363406	21/4/2016	25/4/2016	4.870.557	16/5/2016	520149-18-SE16
Abril	Tráfico telefonía	6363721	6/5/2016	9/5/2016	4.880.288	3/6/2016	520149-948-SE16	
		6333315	15/5/2016	24/5/2016	3.654.365	3/6/2016		
TOTAL						106.328.177		

Fuente: Datos extraídos de los documentos que se indican en la tabla.



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

ANEXO N° 2

Detalle de los pagos efectuados a la empresa MSLL Latam Inc., por concepto de renovación de licencias Enterprise Agreement, correspondiente a la orden de compra ID N° 520149-2478-CM14, de 31 de diciembre de 2014.

N° DE FACTURA	FECHA DE FACTURA	MONTO DE FACTURA USD	FECHA DE RECEPCIÓN FACTURA	N° COMPROBANTE DE EGRESO	FECHA DE PAGO
9822431699	31/12/2014	228.681,00	27/1/2015	602	12/2/2015
9822431700		181,39			
9823859777	1/12/2015	197,88	14/1/2016	281	27/1/2016
9823859778		228.681,00			
TOTAL:		457.741,27			

Fuente: Datos extraídos de los documentos que se indican en la tabla.



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

ANEXO N° 3

Muestra de los bienes informáticos seleccionados del inventario institucional, sin números de serie y con códigos de barra repetidos.

ID N°	CÓDIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACIÓN	DETALLE DEL BIEN
19710	1410900200000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15670	1410900100000140	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE R620
15619	1410900100000120	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR JUNIPER MWS1000
17063	1410900100000150	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	STORAGEWORKS HP MSA 2248
19716	1410900200000040	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15531	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	RACK APC
19696	1410900200000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR SISCO
9494	1410900100000050	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT BL460C G7
11360	1410900100000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	FIREWALL PALO ALTO 3050
15610	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180 G6
19724	1410900200000040	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960



**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
 DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
 UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

ID N°	CÓDIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACIÓN	DETALLE DEL BIEN
7558	1410900100000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT BL460C G7
7562	1410900100000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180 G6
13861	1410900100000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE 2970
15621	1410900100000120	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR UCS B 200 M3
15628	1410900100000130	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR WEBSense V5000-G2
15613	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 360 G5
7438	1410900100000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	BLADE DELL POWEREDGE M1000 E 16 SERVIDORES
10016	1410900100000070	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 1 Ubicación N° 41 Tipo OFICINA	CONTADOR DE BILLETE TOTAL PACK
19685	1410900200000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR HP DL 380 G8
9414	1410900100000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	CISCO ACCESS CONTROL SYSTEM 1121
10928	1410900100000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DEL 360 P GEN8
19686	1410900200000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR DELL POWEREDGE 2800
19918	1410900200000050	ACADEMIA DIPLOMÁTICA	Piso 1 Ubicación N° 16 Tipo SALA DE REUNIONES	DATA CENTER ZELLABOX



**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
**DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS**

ID N°	CÓDIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACIÓN	DETALLE DEL BIEN
9502	1410900100000050	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SWITCH CISCO 2960 24 PUERTOS
17060	1410900100000140	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	STORAGEWORK HP P6300 3 CAJAS DE DISCO
19697	1410900200000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR SISCO
10926	1410900100000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT BL460C G7
6948	1410900100000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	ADMINISTRADOR DE EQUIPO CRIPTOGRAFICO CRYPTO A6
7560	1410900100000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT BL460C G7
15665	1410900100000130	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR CISCO MCS 7800
7556	1410900100000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE M910
15526	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK
19677	1410900200000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR HP DL 380 G8
10565	1410900100000080	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE M610
15616	1410900100000120	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 360 G6
10567	1410900100000080	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180 G6



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ID N°	CÓDIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACIÓN	DETALLE DEL BIEN
9506	14109001000000060	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SWITCH CISCO NEXUS 2248
17058	14109001000000140	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	STORAGE NET APP 24 DISCOS
8330	14109001000000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK
9505	14109001000000060	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SWITCH CISCO NEXUS 2248
15669	14109001000000130	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR CISCO MCS 7800
9426	14109001000000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	FIREWALL CISCO ASA 5510
13857	14109001000000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR CISCO NAC 3355
13859	14109001000000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE 2970
19687	14109002000000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15622	14109001000000120	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR UCS B-200 M3
10268	14109001000000080	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	DATA CENTER FRABRIC INTERCONET MOD CISCO UCS6248
19718	14109002000000040	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15525	14109001000000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK



**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
 DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
 UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

ID N°	CODIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACION	DETALLE DEL BIEN
10927	1410900100000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DEL 360 P GEN8
9428	1410900100000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	FIREWALL CISCO ASA 5510
10566	1410900100000080	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180 G5
19712	1410900200000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
19715	1410900200000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15614	1410900100000120	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 360 G5
10208	1410900100000080	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	CISCO WIRELESS CONTROLLER 5500
19684	1410900200000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SERVIDOR HP DL 380 G8
9497	1410900100000050	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 380 G5
19714	1410900200000030	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15527	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK
19693	1410900200000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15530	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK





CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

ID N°	CODIGO DE BARRA	EDIFICIO	UBICACION	DETALLE DEL BIEN
19705	14109002000000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
15528	1410900100000110	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	RACK
19703	14109002000000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 4 Ubicación N° 20 Tipo BODEGA SECUNDARIA DE DEPARTAMENTO	SWICH SISCO CATALIST 2960
10044	14109001000000070	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE M610
8067	14109001000000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso -2 Ubicación N° 60 Tipo OFICINA	UPS TRIPPLITE
8069	14109001000000020	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso -2 Ubicación N° 60 Tipo OFICINA	UPS TRIPPLITE
7555	14109001000000000	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE M610
10929	14109001000000090	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180 G5
15158	1410900100000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso -2 Ubicación N° 60 Tipo OFICINA	UPS APC
7565	14109001000000010	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 50 Tipo OFICINA	SWITCH CORE WS-C6609
15159	1410900100000100	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso -2 Ubicación N° 60 Tipo OFICINA	UPS RESEL
9460	14109001000000040	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Piso 5 Ubicación N° 80 Tipo OFICINA	SERVIDOR DELL POWEREDGE M610

Fuente: Base de datos suministrada mediante medio electrónico, según consta en correo electrónico de 20 de junio de 2016, del Jefe de Sección Control de Inventario.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS**

ANEXO N° 4

Detalle de los contratos TI convenidos por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, vigentes durante el periodo de revisión de la auditoría.

Servicio contratado	Servicio de telefonía IP interna y externa	Licenciamientos productos Microsoft
Nombre del proveedor	Entel Telefonía Local S.A	MSL Latam Inc.
RUT del proveedor	96.697.410-9	ID N° 2239-4-LP10
Identificador mercado público	ID N° 149-47-LP13	ID N° 2239-4-LP10
Resolución que aprueba las bases	Resolución exenta DICOmpras N° 7, de 29 de mayo de 2013, del Ministerio de Relaciones Exteriores	Resolución N° 24, de 14 de enero de 2011, la Dirección de Compras y Contratación Pública
Resolución que adjudica	Resolución exenta DICOmpras N° 65, de 24 de febrero de 2014, del Ministerio de Relaciones Exteriores	Resolución N° 64, de 2 de junio de 2011, de la Dirección de Compras y Contratación Pública
Resolución que aprueba el contrato		Resolución exenta DICOmpras N° 567, de 30 de diciembre de 2014, del Ministerio de Relaciones Exteriores
Identificador del contrato		
Monto total de la adquisición	\$ 2.100.000.000	USD 686.636,64
Modalidad de pago	Pagos mensuales, cargo fijo más monto variable por consumo.	3 cuotas por cumplimiento de hilo.
Duración del contrato	60 meses	36 meses
Fecha de inicio	24/2/2014	30/12/2014
Origen de vigencia	24/2/2014	30/12/2014
Tipo de caución		Boleta de garantía de fiel cumplimiento
Entidad emisora	BCI	Banco de Chile
Beneficiario		Ministerio de Relaciones Exteriores



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS

Servicio contratado	Servicio de telefonía IP interna y externa.	Licenciamientos productos Microsoft.
Monto-caución	\$ 105.000.000	USD 34.332
Fecha de vencimiento de la caución	1/8/2019	15/1/2018
Tipo de multas	Incumplimiento de plazos, requerimientos técnicos y niveles de servicios.	Atraso en la entrega de los productos.
Definición de multa	Clausula octava del acuerdo.	Punto 18 del numeral 1.1, sobre requerimientos técnicos y otras cláusulas de la resolución N° 24, de 2011.

Fuente: Datos extraídos de los antecedentes proporcionados por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, a través de correo electrónico de 25 de mayo de 2016, del Director de Informática y Comunicaciones.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS**

ANEXO N° 5

Estado de Observaciones del Informe Final N° 677, de 2016.

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
1. Aspectos de Control Interno, numeral 2.	Inexistencia de código de ética y conducta.	Observación compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La Subsecretaría de Relaciones Exteriores deberá aprobar formalmente dicho instrumento, remitiéndolo a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, punto 1.3.	Error en la generación de reportes de saldos anteriores.	Observación compleja. Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004, 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	La entidad tendría que modificar la funcionalidad de búsqueda del SIG-FIM II, conforme a la correcta aplicación de filtros y validación de los periodos de fechas, cuyo estado de avance deberá ser reportado a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente documento.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS**

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.1	Ausencia de las capacitaciones convenidas para los funcionarios, de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.	Observación completa. Incumplimiento de convenios o contratos.	La repartición deberá efectuar las señaladas capacitaciones, demostrando a este Organismo de Control, su ejecución a través de listado oficial de funcionarios participantes, junto con sus respectivas certificaciones por parte del proveedor, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 4.	Inexistencia de un inventario actualizado de los activos asociados a las TI.	Observación completa. Inexistencia de bienes inventariados.	La entidad deberá que realizar una revisión del inventario de sus activos asociados a las TI, en conjunto con el área responsable de activos, constatando el correcto			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS**

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 5.	Deficiencias del inventario de equipos computacionales suministrado por la repartición.	Observación compleja. Inexistencia de bienes inventariados.	registro de cada bien, identificando como mínimo, los números de inventario y serie, modelo y características técnicas, remitiendo la información actualizada a este Ente de Fiscalización, en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 7, letra b).	Deficiencias relacionadas con la sala de servidores institucionales.	Observación compleja. Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004, 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	La repartición tendrá que registrar las entradas y salidas de personal externo a su sala de procesos computacionales, suministrando el respaldo documental a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 7, letras a) y c).	Deficiencias relacionadas con la sala de servidores institucionales.	Observación compleja. Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, los tres de 2004, 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	La institución deberá formalizar e implementar el procedimiento expuesto, informando en el plazo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente documento.			



**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
**DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE AUDITORIA DE SISTEMAS**

N° OBSERVACION SEGUN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACION	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACION O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACION DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACION DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
III, Examen de Cuentas, numeral 1.	Incumplimiento en plazos de instalación y puesta en marcha de contrato suscrito con Entel Telefonía Local S.A., servicios de telefonía IP interna y externa.	Observación Altamente compleja: No cobro de multas estipuladas en los contratos.	La subsecretaría deberá acreditar el cobro y percepción efectiva de las multas ascendentes a 540 UF y 316 UF respectivamente, relacionadas con la omisión de su aplicación a la empresa Entel Telefonía Local S.A., en el plazo de 60 días hábiles, vencido el cual, sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente, conforme lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la misma.			
III, Examen de Cuentas, numeral 2.	Retraso en la entrega de las facturas, asociadas al contrato suscrito con la empresa Entel Telefonía Local S.A.	Observación. Altamente compleja: No cobro de multas, estipuladas en los contratos.				

