



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

DAA N° 1.107/2016  
UCE N° 2  
REFS.: N°s 228.956/15  
230.139/15  
239.683/15  
239.939/15  
248.968/15  
170.346/16  
175.774/16

REMITE INFORME FINAL DE  
INVESTIGACIÓN ESPECIAL QUE INDICA.

---

SANTIAGO, 18. MAY 16 \*036862

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final de Investigación Especial N° 1.308, de 2015, debidamente aprobado, sobre eventuales irregularidades en la adjudicación y contratación de sistemas informáticos, en el Servicio de Salud Metropolitano Central.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
AUDITOR INTERNO  
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA  
PRESENTE



RTE  
ANTECED

Recibido of. Partes  
23. MAYO. 2016.



**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD**

**INFORME  
INVESTIGACIÓN ESPECIAL**

**Servicio de Salud Metropolitano  
Central**

**Número de INVE: 1.308/2015  
18 de mayo de 2016**





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

**Resumen Ejecutivo Informe Final de Investigación Especial N° 1.308, de 2015,  
Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC).**

**Objetivo:** Investigación de la denuncia efectuada por el Diputado don Juan Luis Castro González, sobre eventuales infracciones a la probidad administrativa en el proceso de adjudicación realizado por el Servicio de Salud Metropolitano Central, en adelante e indistintamente SSMC o el Servicio, para la contratación de softwares para los hospitales Clínico San Borja Arriarán (HCSBA), de Urgencia Asistencia Pública (HUAP) y El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada.

**Preguntas de auditoría:**

- ¿Existió un pago de 25 millones de pesos, a cambio de realizar gestiones en favor de la Sociedad de Ingeniería e Informática Saydex Limitada?
- ¿El proceso de contratación de Saydex Limitada se ajustó a la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios?

**Principales resultados:**

- No fue posible acreditar la existencia de un pago a favor del ex Director del servicio de salud, debido a que él no es funcionario público, y además, no se pudo tomar contacto con tal persona.
- En cuanto al control de los pagos de facturas a favor de Saydex Limitada, el SSMC no monitorea el tiempo que tarda la empresa en atender los requerimientos efectuados por los usuarios del sistema, situación que impide determinar eventuales multas por incumplimiento del contrato.
- En relación con la contratación de Saydex Limitada, el SSMC adjudicó dos sistemas, Rayen (para atención primaria) y Florence (atención hospitalaria). Respecto al primero, se comprobó que la adjudicación se llevó a cabo sin utilizar el portal Mercado Público, el contrato se ejecutó antes que estuviera firmado y no se acreditó la evaluación de las ofertas presentadas por los demás proveedores. A su turno, la adjudicación del segundo sistema tampoco se realizó a través del portal Mercado Público ni se acreditó la evaluación de las ofertas presentadas por los demás proveedores. Por lo tanto, este Organismo de Control procederá a instruir un procedimiento disciplinario para determinar eventuales responsabilidades administrativas derivadas de los hechos descritos.
- En cuanto a la revisión de aspectos informáticos, se comprobó un error en el traspaso de datos desde el sistema Rayen al Florence, situación que adquiere relevancia debido a que ambas aplicaciones se relacionan, con el fin de remitir la información de un paciente derivado (a través de una interconsulta) desde un centro de atención primaria a un hospital.

ISA  
x  
CGR



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

UCE N° 2  
RAR/CBB/FSR

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
ESPECIAL N° 1.308, DE 2015, SOBRE  
EVENTUALES IRREGULARIDADES EN LA  
ADJUDICACIÓN Y CONTRATACIÓN DE  
SISTEMAS INFORMÁTICOS EN EL  
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO  
CENTRAL.

---

SANTIAGO, 18 MAYO 2016

Se ha dirigido a esta Contraloría General el Diputado don Juan Luis Castro González, solicitando analizar eventuales infracciones a la probidad administrativa que habrían ocurrido en el proceso de adjudicación realizado por el Servicio de Salud Metropolitano Central, en adelante e indistintamente SSMC o el Servicio, durante la contratación de softwares para los hospitales Clínico San Borja Arriarán (HCSBA), de Urgencia Asistencia Pública (HUAP) y El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada.

A su vez, se solicita a este Organismo de Control, requerir al Ministerio de Salud todas las licitaciones que dicha empresa se haya adjudicado en los distintos hospitales y consultorios de atención primaria, lo que fue solicitado por este Organismo de Control a la Subsecretaría de Redes Asistenciales, y respondido por esa repartición mediante el oficio Ord. A15 N° 4005, de 22 de diciembre de 2015, cuya nómina se detalla en el Anexo N° 1.

El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por los señores Rodrigo Alarcón Ramírez y Carlos Barros Burgos, ambos en calidad de auditores, y Fernando Suazo Rojas, como supervisor.

## JUSTIFICACIÓN

El Diputado don Juan Luis Castro González denuncia eventuales faltas a la probidad y diversas irregularidades en los procesos de contratación de la Sociedad de Ingeniería e Informática Saydex Limitada, por parte del Servicio de Salud Metropolitano Central, que ameritan ser investigadas.

## ANTECEDENTES

El trabajo efectuado tuvo como finalidad investigar la denuncia aludida, la cual manifiesta que a fines del año 2011, los señores

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  
ÁREA SALUD

Mauricio Valero Illanes y Nibaldo Mora Ortega (ex Director del citado Servicio de Salud), habrían acordado el pago de 25 millones de pesos a favor de este último, a cambio de realizar gestiones en favor de la Sociedad de Ingeniería e Informática Saydex Limitada, en adelante e indistintamente Saydex Ltda. o la empresa, entidad que se adjudicó la contratación de los aludidos softwares.

1. Contratación a Saydex Limitada utilizando convenio marco.

A modo de contexto, es pertinente indicar que mediante la resolución exenta N° 1.092-B, de 2008, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se aprobaron las bases de propuesta pública del convenio marco denominado "Software de Salud y Servicios Asociados" N° 06/2008, ID N° 2239-10023-LP08, destinada a adquirir aplicativos informáticos para optimizar los procesos administrativos, clínicos y de gestión de la red asistencial de salud, todo ello, enmarcado dentro del proyecto denominado Sistema de Información de Redes Asistenciales (SIDRA).

Al respecto, mediante la resolución exenta N° 1.604-B, de 2008, la referida Dirección adjudicó la provisión de "Software de Salud y Servicios Asociados", a los proveedores que a continuación se indican, con el fin de incorporarlos al catálogo electrónico del convenio marco.

Tabla N° 1: Proveedores adjudicados en CM N° 06/2008

NOMBRE DE PROVEEDOR	RUT
Sociedad de Ingeniería en Informática Saydex Ltda.	77.917.240-6
Intersystems Chile S.A.	76.513.380-7
Alert Life Computing S.A.	50.756.745-5
Quintec Chile S.A.	86.731.200-5

Fuente: Resolución exenta N° 1604-B, de 2008, de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

En virtud de lo anterior y, con el fin de implementar tales tecnologías, el SSMC efectuó las siguientes contrataciones:

a) Resolución exenta N° 1.158, de 29 de diciembre de 2011.

Considerando los proveedores que fueron adjudicados en el referido convenio marco, el SSMC, mediante el citado acto administrativo seleccionó y aprobó el respectivo contrato con la empresa Saydex Ltda., para implementar el sistema informático denominado Rayen en 13 establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS), a través del cual la empresa se comprometió a entregar los siguientes servicios, por un período de 48 meses:

- 1.150 licencias por usuario nombrado (LUN), en modalidad APS (Application Services Provider), que incluye el acceso a los módulos de admisión, agenda, cita,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

referencia y contra-referencia, farmacia, bodega de alimentos, morbilidad, población en control, ficha familiar, ficha odontológica, vacunatorio y urgencia.

- Implantación, gestión del cambio y capacitación a los usuarios de los centros de salud.
- Data Center Externo, monitoreo, mesa de ayuda y soporte.
- Mantenciones correctivas y evolutivas.

A su vez, se estableció un monto mensual a pagar a Saydex Ltda., equivalente al valor de una licencia (US\$ 30), por el número de usuarios nombrados y operativos.

Posteriormente, a través de la resolución exenta N° 1.224, de 31 de agosto de 2012, el SSMC autorizó la modificación del citado contrato, agregando 212 licencias a las 1.150 ya contratadas, las que serían utilizadas específicamente en los centros de salud correspondientes a los municipios de Maipú y Santiago.

b) Resolución exenta N° 1.101, de 8 de agosto de 2012.

De la misma forma que lo descrito en el literal anterior, mediante el citado acto administrativo, el SSMC adjudicó a la referida empresa -en el contexto del aludido convenio marco-, un contrato para la implementación del sistema informático denominado Florence, en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública y en el Hospital Clínico San Borja Arriarán, acuerdo que fue aprobado a través de la resolución exenta N° 1.232, de 4 de septiembre de 2012. Los componentes o módulos contratados en esta ocasión fueron agenda, archivo, referencia y contra-referencia, farmacia, urgencia, registro clínico electrónico, gestión de peticiones y medios de diagnóstico, gestión de camas, bloque materno infantil; y, gestión de pabellones.

Además, Saydex Ltda. se obligó a entregar los siguientes servicios, por un período de 48 meses:

- 1.850 licencias por usuario nombrado (LUN), en modalidad APS (Application Services Provider), que incluye el acceso a los módulos indicados precedentemente.
- Implantación, gestión del cambio y capacitación a los usuarios de los centros de salud.
- Data Center Externo, monitoreo, mesa de ayuda y soporte.
- Mantenciones correctivas y evolutivas.

El monto mensual a pagar a la referida empresa se estableció en un equivalente al valor mensual de una licencia (US\$ 45) por el número de usuarios nombrados y operativos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

2. Otros contratos adjudicados a Saydex Ltda.

a) Resolución N° 3.202, de 17 de mayo de 2012.

En lo que dice relación con el Hospital El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada, cabe señalar que no se utilizó el aludido convenio marco, debido a que las características de los servicios a contratar involucraban no solo el uso del sistema Florence sino que, además, se requería un sistema ERP, para inteligencia de negocios. Por tal razón, mediante la resolución N° 5.143, de 10 de noviembre de 2011, el SSMC aprobó las bases de la licitación pública del Sistema de Información Hospitalaria, HIS, para el aludido centro asistencial, publicándolas en el portal Mercado Público a través de la ID N° 775-9-LP12. Dicho acto administrativo fue tomado razón por este Organismo de Control el 27 de enero de 2012.

Posteriormente, por la resolución N° 3.202, de 17 de mayo de 2012, del SSMC, se aprobó el convenio con la empresa Synapsis SpA, la cual fue tomada razón el 14 de agosto de esa misma anualidad.

El aludido sistema de información hospitalaria (HIS), contratado por el servicio de salud, incluye licencias de uso SAP (ERP) y sus sistemas de inteligencia de negocio; servicios de equipamiento menor y mayor; plataformas y servicios que permitan la integración con software ministeriales y de la red asistencial; mesa de ayuda, soporte e implementación, y gestión del cambio.

En este contexto, Synapsis SpA subcontrató a Saydex Ltda., para que esta última efectuara la implementación del componente HIS.

b) Resolución exenta N° 2.473, de 5 de diciembre de 2013.

Finalmente, mediante el citado acto administrativo, el Director del SSMC aprobó la adjudicación y contratación, mediante trato directo, de la empresa Saydex Ltda., por un período de doce meses, con el fin de que esta última otorgase al Hospital El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada, la Base de Conocimientos Farmacológicos y Soporte a la decisión clínica VADEMECUM.

## METODOLOGÍA

El trabajo se realizó de conformidad con los artículos 131 y 132 de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de este Organismo Contralor, lo dispuesto en la resolución N° 20, de 2015, de este origen, que Fija Normas que Regulan las Auditorías efectuadas por la Contraloría General de la República, y la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta misma procedencia, que Aprueba Normas de Control Interno, incluyendo la solicitud de datos, indagatorias, análisis de documentos y otros antecedentes que se estimaron necesarios en las circunstancias.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Además, se practicó un examen de cuentas en el aludido servicio de salud, para corroborar que las transacciones realizadas cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre la materia, se encuentren debidamente documentadas, sus cálculos sean exactos y estén adecuadamente registradas y contabilizadas al 31 de diciembre de 2014.

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

## UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo a los registros contables del SSMC, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2014, se efectuaron pagos en favor de Saydex Ltda., por \$ 1.973.751.625, de los cuales se examinó un total de \$ 518.650.470, equivalente al 26% de dicho universo.

A su vez, en el mismo período se efectuaron desembolsos a la empresa Synapsis SpA, la cual subcontrató a Saydex Ltda., por la suma de \$ 2.827.867.463, de los cuales, se revisaron \$ 971.872.565, equivalentes al 34% del total.

Finalmente, también se consideró el cobro de una multa aplicada a Saydex Ltda., por un monto de \$ 579.898, por incumplimiento de uno de los contratos suscritos.

La información correspondiente a tales operaciones fue puesta a disposición de esta Contraloría General a partir del 10 de noviembre de 2015.

Cabe precisar que, con carácter confidencial, el 26 de enero de 2016 fue remitido al Director del SSMC, el preinforme de investigación especial N° 1.308, del año 2015, para que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó a través del oficio Ord N° 214, de 17 de febrero de 2016, cuyos antecedentes y argumentos han sido considerados para elaborar el presente informe.

De conformidad con la investigación efectuada, se determinaron los hechos que se exponen a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Deficiencias de control en el pago de facturas a Saydex Ltda.

Se advirtió que en el proceso de pago de tales facturas no existe un informe preparado por el SSMC que certifique el cumplimiento de todos los aspectos señalados en los contratos suscritos, tales como nómina de las licencias activas y utilizadas, días y hora de baja del sistema, tiempo de demora en la respuesta de Saydex Ltda. sobre los requerimientos efectuados por los usuarios del sistema, entre otros.

Esta situación transgrede el principio de control mencionado en el artículo 3° de la citada ley N° 18.575 y no se condice con el numeral 59, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, referido a la aprobación del trabajo en los puntos críticos del desarrollo para asegurar su avance.

Sobre la materia, el Director del SSMC informa que, a partir de abril de 2015, se comenzó a monitorear los puntos indicados anteriormente -lo cual acredita remitiendo copia de las certificaciones emitidas para el control de pagos-, salvo el que tiene relación con los tiempos de respuesta a los requerimientos solicitados por el servicio de salud, debido a que será implementado en el año 2016.

Añade que los aspectos mencionados en este punto fueron incluidos en el sumario administrativo instruido mediante la resolución exenta N° 1.632, de 7 de julio de 2015, del SSMC.

ISA  
\*  
SSMC

Considerando que las medidas adoptadas se aplicaron de manera parcial, se subsana lo referente al control de las licencias contratadas y al tiempo de inactividad de los sistemas, no obstante, se mantiene lo referido a la falta de monitoreo de los tiempos de respuesta a los requerimientos del servicio de salud.

2. Falta de revisión de la integridad de datos mantenidos en Saydex Ltda.

En lo concerniente a la información clínica de los pacientes atendidos en los centros de salud y hospitales dependientes del SSMC, cabe hacer presente que toda ella se almacena en los servidores de la aludida empresa, no obstante, se comprobó que, recién a fines de noviembre de 2015, el servicio de salud obtuvo copia de la base de datos, sin que se encuentre validada la integridad de la información que contiene la misma.

A mayor abundamiento, y en virtud de la cláusula 25 de los contratos aprobados por las resoluciones exentas N°s 1.158, de 2011 y 1.232, de 2012, las cuales autorizaron la contratación de los sistemas Rayen y Florence, respectivamente, que establece que Saydex Ltda. tiene la facultad de borrar todos los antecedentes, la referida situación adquiere relevancia, porque el primero de ellos venció a fines de 2015.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Lo anterior, vulnera el principio de control establecido en el artículo 3° de la ley N° 18.575 ya citada, y a su vez, no se condice con los numerales 57 y 62, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, antes mencionada, específicamente en lo que se refiere a supervisión y restricción de acceso a los recursos.

En lo concerniente al sistema Rayen, el Director del SSMC informa que, a partir de diciembre de 2015 se cuenta con una herramienta denominada CIPRES, la cual permite gestionar los datos de la citada plataforma. Añade que, para el caso de la aplicación Florence, se efectuó el requerimiento a la empresa, sin embargo, a febrero de 2016, no se tenía respuesta, esperando contar con tales registros durante el mes de marzo de dicha anualidad.

De conformidad con los nuevos antecedentes aportados, que acreditan las acciones realizadas en forma posterior a la fiscalización de este Organismo de Control, se subsana lo observado para el sistema Rayen, sin embargo, se mantiene para Florence.

3. Inexistencia de registros históricos de los sistemas.

En la cláusula décima de ambos contratos suscritos con Saydex Ltda., aprobados por las referidas resoluciones exentas N°s 1.158 y 1.232, de 2011 y 2012, respectivamente, ambas del SSMC, sobre la implementación y funcionamiento de los softwares Rayen y Florence, se contempló la aplicación de multas al proveedor por diversos conceptos, entre ellos, tiempo de servicio interrumpido del datacenter, demoras en la respuesta y en el desarrollo de nuevas funcionalidades, etc.

Sin embargo, se comprobó que el SSMC no mantiene reportes históricos correspondientes al periodo 2012 al 2014, sobre los tiempos de no funcionamiento de ambos sistemas informáticos. A su vez, tampoco posee una base de datos que registre el tiempo que Saydex Ltda. demora en solucionar y/o responder los requerimientos (acciones correctivas) solicitados por la mesa de ayuda de los usuarios, lo cual impidió verificar si hubo incumplimientos que dieran lugar a la aplicación de multas.

Lo anterior no se ajusta al principio de control establecido en el artículo 3° de la referida ley N° 18.575, y no se aviene con el numeral 46, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, la cual señala que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta.

Sobre la materia, el Director del SSMC menciona que, a partir de abril de 2015, el servicio de salud comenzó a monitorear las interrupciones de servicios proporcionados por Saydex Ltda, lo cual certifica con la documentación que acompaña, advirtiéndose en tales evaluaciones la existencia de faltas que darían lugar a la aplicación de multas, lo cual se encuentra en estudio. Agrega que, durante el año 2016 comenzará la evaluación del tiempo de respuesta de esa entidad respecto de los requerimientos institucionales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Si bien las acciones correctivas se aplicarán a las prestaciones que se efectuaron en el año 2015, este Organismo de Control mantiene las observaciones planteadas, por cuanto tales medidas no se refieren al período objetado y, además, tampoco se han materializado aquellas relacionadas con la medición del tiempo de respuesta por parte de la citada empresa, a las solicitudes realizadas por el SSMC, ni determinado eventuales multas.

4. Sobre licencias de acceso a los sistemas.

Mediante correo electrónico de 16 de noviembre de 2015, Saydex Ltda. remitió a esta Contraloría General el nombre y RUT de todas las personas que tienen acceso a los sistemas Rayen y Florence. Con tales antecedentes se efectuó un cotejo de información con los registros del SSMC y, en algunos casos, con el Sistema de Información y Control de Personal de la Administración del Estado, SIAPER, de este Órgano de Control, incluyendo funcionarios de los hospitales y centros de salud dependientes de aquél, vigentes al 31 de diciembre de 2014, advirtiéndose las siguientes situaciones:

4.1. Inexistencia de registros en el SSMC.

Es preciso manifestar que el SSMC no mantenía un registro con los usuarios que pueden acceder a los citados sistemas Rayen y Florence, situación que vulnera el principio de control consagrado en el artículo 3° de la ley N° 18.575, y no se ajusta a lo indicado en el numeral 46, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, en cuanto a que la documentación de los hechos significativos debe ser completa y exacta.

Sobre la materia, la autoridad del servicio de salud confirma lo expuesto en este punto, sin embargo, añade que en el año 2016, dicha situación se encuentra corregida, debido a que la empresa dispuso una plataforma electrónica para que el SSMC pueda extraer la nómina de usuarios vigentes de cada establecimiento. Adicionalmente, indica que tal registro es verificado con los reportes emitidos por el Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH).

Considerando que los antecedentes adjuntos a la respuesta no acreditan las medidas implementadas sobre la materia, se mantiene la observación.

4.2. Acceso por personas que no son funcionarios de los centros de salud.

Respecto al sistema Rayen, se comprobó que 479 RUT informados por la aludida empresa no coincidían con la nómina remitida por el servicio de salud. Por tal razón, se seleccionó una muestra de 15 casos, comprobándose que, al 31 de diciembre de 2014, 8 de ellos ya no eran funcionarios ni de la Dirección del SSMC ni de los Centros de Atención Primaria, cuyo detalle se presenta a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Tabla N° 2: Personas que tienen acceso al sistema Rayen que no son funcionarios.

RUT	NOMBRE
5.354.XXX-X	Olga Miranda Bustamante
6.743.XXX-X	Irene Carrasco Carquín
6.869.XXX-X	María Antonieta Fajardo Mejías
7.053.XXX-X	Ania Olivares del Río
7.691.XXX-X	Ruth Guerrero Salgado
8.210.XXX-X	María Valenzuela Ormazábal
8.346.XXX-X	Janett Campos Serey
8.999.XXX-X	Genoveva Arce Montenegro

Fuente: SIAPER y certificados emitidos por Unidad de Recursos Humanos SSMC

También se realizó la misma comparación con los usuarios del sistema Florence, en que se determinó que 1.388 RUT informados por la aludida empresa no estaban en los registros del SSMC. Por tal razón, se seleccionaron 14 de ellos, que se detallan en la siguiente tabla, verificándose que a la misma fecha, 11 ya no eran funcionarios del citado servicio de salud ni de sus hospitales dependientes.

Tabla N° 3: Personas que tienen acceso al sistema Florence que no son funcionarios.

RUT	NOMBRE
3.197.XXX-X	Fernando Vargas Delaunoy
4.660.XXX-X	Carlos Basilio Saavedra Valdivia
4.677.XXX-X	Oscar Edgardo Álvarez Monsalve
4.825.XXX-X	Luis Patricio Devoto Canesa
4.928.XXX-X	Pedro Aureliano Flores Zepeda
4.940.XXX-X	Hernán Renato Cabello Pacheco
5.166.XXX-X	Mireya Cuadra Bugeño
5.474.XXX-X	Francisco Ballesteros Jana
6.107.XXX-X	Marcela Sanfuentes López
6.122.XXX-X	Frans Ariel Fuentes García
6.246.XXX-X	Yamile Corredoira Salum

Fuente: SIAPER y certificados emitidos por Unidad de Recursos Humanos SSMC.

Ambas situaciones vulneran el principio de control señalado en el artículo 3° de la citada ley N° 18.575 y, además, no se condicen con el numeral 57, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, que se refiere a que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos de control interno.

Sobre la materia, el Director del SSMC señala que no fue posible obtener una nómina actualizada de usuarios que pueden acceder a tales aplicaciones. Por tal razón, en marzo de 2016 se determinará que cuentas deben ser eliminadas de ambos sistemas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En atención a que no consta la materialización de las medidas informadas por la autoridad del servicio de salud, se mantiene la observación.

4.3. Licencias no vinculadas a personas o funcionarios.

En lo concerniente al sistema Florence, se comprobó que en el registro informado por Saydex Ltda. a este Organismo de Control, existían 21 licencias que no estaban asociadas a una persona en particular, las cuales se detallan en el Anexo N° 2 del presente informe, sino que correspondían a usuarios genéricos, tales como Rotatorio Pat-Cerv Médico, del HCSBA, y Técnico urgencia null, del HUAP, entre otros.

Lo expuesto transgrede el principio de control establecido en el artículo 3°, de la ley N° 18.575, ya mencionada y, además, no se condice con el numeral 57 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, antes citada, sobre la supervisión competente, para asegurar el logro de los objetivos del control interno.

Sobre el particular, el Director del SSMC confirma lo observado e informa que dicha situación quedaría regularizada en marzo de 2016, para lo cual se elaboraría una circular que formalice el mecanismo la eliminación de cuentas que no presenten actividad durante tres meses, en el caso de los hospitales, y de un mes para los centros de atención primaria de salud.

Atendido que no consta la implementación de las medidas expuestas, se mantiene la observación.

4.4. Falta de detalle de usuarios de licencia.

De acuerdo a lo informado por el Jefe de Departamento de Informática del SSMC, en noviembre de 2015 existían 334 licencias asignadas a usuarios que no se encontraban individualizados, las cuales no se habían utilizado en los últimos tres meses; de ellas, 101 correspondían al HCSBA, 86 al HUAP y el resto a los centros de atención primaria pertenecientes a la red de dicho servicio de salud.

La situación expuesta contraviene el principio de control establecido en la ley N° 18.575, ya mencionada y, además, no se ajusta a los numerales 47 y 57 de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad de Control, referente a la documentación de los hechos importantes y de la supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno, respectivamente.

En su respuesta, el Director del SSMC adjuntó la nómina de licencias eliminadas en diciembre de 2015, las cuales corresponden a usuarios que no han tenido movimientos en el sistema hasta el año 2014.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En virtud de los antecedentes expuestos, se subsana la objeción.

5. Ausencia de manual de procedimientos de control y resguardo de garantías.

Requerido el manual de procedimientos sobre control y resguardo de garantías, la Jefa del Departamento de Finanzas del SSMC informó que, al 1 de diciembre de 2015, el referido manual se encontraba en trámite de revisión por los departamentos de Auditoría, Jurídica y Operaciones. Sin perjuicio de lo anterior, dicha autoridad afirmó que mantiene un libro manual con el registro de todas las garantías que ha recibido para custodia, respaldado por memos de los departamentos que llevan el control de los contratos suscritos con Saydex Ltda., agregando que en la Unidad de Tesorería del SSMC se custodian tales documentos y, además, se lleva un control de las garantías vigentes y vencidas.

Lo anterior evidencia la carencia del aludido manual de procedimientos durante el período examinado, así como la falta de definición de aspectos de control sobre la materia, tales como la designación del responsable de los procesos de recepción y revisión de dichas cauciones, para su aceptación o rechazo, vulnerando así el principio de control, consagrado en el artículo 3°, de la ley N° 18.575, antes referida, y tampoco se condice con lo establecido en el numeral 43, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, ya citada, en cuanto a que las estructuras de control interno y todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentadas.

En su respuesta, la referida autoridad adjuntó la resolución exenta N° 191, de 11 de febrero de 2016, del SSMC, que aprobó el manual de procedimientos administrativo para registro, seguimiento y control de las boletas de garantías, vale vista y pólizas de seguro.

En virtud de los antecedentes que se acompañan en esta oportunidad se subsana la observación.

6. Falta de control en la recepción y renovación de boletas de garantía de fiel cumplimiento de los convenios suscritos con Saydex Ltda.

a) En la cláusula 12 de los contratos celebrados en diciembre de 2011 y julio de 2012, entre el SSMC y la referida empresa, aprobados mediante las ya citadas resoluciones exentas N°s 1.158 y 1.232, respectivamente, ambas del mismo servicio, se establece que, para garantizar el fiel y cabal cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, la empresa entrega en el acto al servicio de salud, una boleta de garantía bancaria equivalente al 5% del monto de referencia del contrato, con una vigencia de un año desde su emisión. Para el segundo año se solicitará una boleta de garantía bancaria equivalente al 5% del 75% del monto de referencia del contrato; para el tercero una equivalente al 5% del 50% del mismo monto de referencia; y, para el cuarto, una boleta equivalente al 5% del 25% de aquel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Al respecto, solicitadas las boletas de fiel cumplimiento relacionadas con los aludidos contratos, se verificó que para el acuerdo de voluntades suscrito el 30 de diciembre de 2011, dicha caución fue entregada el 25 de abril de 2012, mientras que para el acuerdo del 24 de julio de 2012, lo fue el 7 de agosto de igual anualidad, evidenciando una demora de 117 y 14 días, respectivamente, en la entrega de tales garantías, dando cuenta de faltas de control sobre la materia.

b) Requerido al Jefe de Departamento de Informática algún medio de control utilizado por el SSMC, para verificar la correcta emisión, en cuanto al monto y vigencia, de las cauciones proporcionadas por Saydex Ltda., informó que dicha dependencia no cuenta con un mecanismo formalizado para efectuar esa revisión, lo que denota falta de control sobre en el proceso de validación y aseguramiento de mantener la totalidad del período de vigencia de los convenios con las coberturas requeridas.

c) Solicitado al Departamento de Finanzas los antecedentes de las cauciones recibidas en virtud de los convenios suscritos, proporcionó un total de 11 boletas de garantía, cuyas glosas indicaban que se encontraban relacionadas con el sistema de información de las Redes Asistenciales, proyecto SIDRA. Posteriormente, requerido al Departamento de Informática del mismo SSMC, para que informara a qué convenios correspondía cada una de estas cauciones, indicó que solo tenía antecedentes para tres boletas de garantía, a saber:

Tabla N° 4: Boletas de garantía entregadas por Saydex Ltda., al SSMC.

BOLETAS DE GARANTÍA					CONTRATO SEGÚN
NÚMERO	BANCO	MONTO	FECHA DE DOCUMENTO	VENCIMIENTO	
22337	Itaú	46.804.956	25-04-2012	30-03-2013	Sin información
37211	Itaú	35.103.717	01-04-2013	30-03-2014	
422131	Security	4.531.358	23-10-2014	30-10-2015	
422128	Security	23.402.478	23-10-2014	30-10-2015	
26918	Itaú	117.692.190	01-08-2012	31-07-2013	
339086	Itaú	9.062.719	01-08-2012	01-08-2013	
379377	Security	6.797.037	12-08-2013	01-08-2014	
422129	Security	58.846.095	23-10-2014	30-10-2015	
62594	Itaú	3.081.504	15-10-2015	27-02-2016	
62595	Itaú	40.335.729	15-10-2015	21-09-2016	R.E. N° 1.158
62597	Itaú	16.715.707	15-10-2015	27-02-2016	R.E. N° 1.232
					R.E. N° 1.158

Fuente: Información proporcionada por los Departamentos de Finanzas y de Informática del SSMC.

Los hechos observados en los literales a), b) y c), junto con transgredir los principios de responsabilidad y control, consagrados en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, ya citada, no se avienen con lo previsto en el numeral 57, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, antes mencionada, el cual, en síntesis, establece que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En relación con lo señalado en los literales a), b) y c) anteriores, la Dirección del SSMC confirmó la falta de control sobre la materia e informó que, por tal razón, se efectuó un análisis sobre dichas cauciones para identificar a qué contrato pertenecían, detectándose diferencias menores, las cuales no están cuantificadas en su respuesta.

Respecto de la falta de antecedentes en las primeras ocho boletas de garantía señaladas en la Tabla N° 4, la citada autoridad complementó dicha información de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla N° 5: Boletas de garantía entregadas por Saydex Ltda., al SSMC.

BOLETAS DE GARANTÍA					CONTRATO SEGÚN
NÚMERO	BANCO	MONTO	FECHA DE DOCUMENTO	VENCIMIENTO	
22337	Itaú	46.804.956	25-04-2012	30-03-2013	R.E. N° 1.158
37211	Itaú	35.103.717	01-04-2013	30-03-2014	
422131	Security	4.531.358	23-10-2014	30-10-2015	
422128	Security	23.402.478	23-10-2014	30-10-2015	
339086	Itaú	9.062.719	01-08-2012	01-08-2013	
379377	Security	6.797.037	12-08-2013	01-08-2014	R.E. N° 1.232
422129	Security	58.846.095	23-10-2014	30-10-2015	
26918	Itaú	117.692.190	01-08-2012	31-07-2013	R.E. N° 1.232

Fuente: Oficio Ord. N° 214, de 17 de febrero de 2016, del SSMC.

Por otra parte, señala que se emitió un instructivo referido al control de las boletas de garantías con el fin de evitar que ocurran las situaciones objetadas, el que fue aprobado a través de la resolución exenta N° 191, de 11 de febrero de 2016, de ese Servicio de Salud. Asimismo, mediante la resolución exenta N° 124, de 29 de enero del mismo año, el Director de SSMC aprueba el inicio de una auditoría sobre la materia.

En atención a los argumentos expuestos por la entidad, este Organismo de Control mantiene las objeciones señaladas, toda vez que aquellas mencionadas en las letras a) corresponden a hechos consumados; mientras que para lo expuesto en la b) no consta el resultado de las medidas informadas y, en cuanto a la letra c), si bien el servicio detalla a que contrato corresponde cada garantía, ahora con los nuevos antecedentes aportados por el mismo, se desprende la existencia de períodos que carecieron del resguardo respectivo. No obstante, lo que por tratarse de hechos consumados, no es susceptible de corrección.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

II. EXAMEN DE LA MATERIA INVESTIGADA

1. Sobre el sistema informático denominado Rayen.

1.1. Proceso de contratación sin utilizar portal Mercado Público.

Tal como se indicó anteriormente, mediante la resolución exenta N° 1.158, de 2011, el Servicio de Salud Metropolitano Central aprobó el contrato suscrito con Saydex Ltda., para implementar el sistema informático Rayen en 13 establecimientos de Atención Primaria de Salud, dependientes de dicho Servicio de Salud, cuya modalidad de contratación se realizó en virtud del convenio marco N° 06/2008, sin embargo, se verificó que el proceso de adjudicación no se efectuó por el portal Mercado Público, sino que toda la negociación se realizó a través de reuniones y correos electrónicos.

A modo de ejemplo se puede mencionar que el 2 de septiembre de 2011, el encargado del Departamento de Informática del SSMC solicitó a Saydex Ltda., por correo electrónico, un presupuesto relacionado con los costos para la implementación del sistema Rayen y, luego, por el mismo medio de comunicación, le notificó al gerente de dicha empresa la contratación de sus servicios.

Lo anterior vulnera lo establecido en el artículo 1° de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, que, en lo pertinente, señala que los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios de dicho cuerpo legal y su reglamentación, contenida en el decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

A mayor abundamiento, las cláusulas décimo primera y décimo tercera del citado convenio, señalan que el valor mensual será de US\$ 34.500 y su duración será de 48 meses, respectivamente, por ende, se superan las 1.000 Unidades Tributarias Mensuales, UTM, razón por la cual se incumplió, además, lo dispuesto en el artículo 14 bis, del citado decreto N° 250, de 2004, en su texto vigente a esa data y que, en lo pertinente, señalaba que en las adquisiciones vía convenio marco superiores a 1.000 UTM, las entidades debían comunicar, a través del sistema, la intención de compra a todos los proveedores adjudicados en la respectiva categoría del Convenio Marco al que adscribe el bien o servicio requerido; añadiendo que dicha comunicación debía ser realizada con la debida antelación, considerando los tiempos estándares necesarios para la entrega de la cantidad de bienes o servicios solicitados, lo que no sucedió en la especie.

Sobre la materia, el Director del SSMC confirma lo expuesto por esta Contraloría General y, además, menciona que estos hechos están considerados en el sumario administrativo que fue instruido a través de la resolución exenta N° 1.632, de 7 de julio de 2015, que se describe en el acápite IV, Otras Observaciones, de este informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Añade que tales antecedentes fueron presentados al Consejo de Defensa del Estado y a la Fiscalía Regional de O'Higgins.

En virtud de lo expuesto, se mantiene la observación, por tratarse de situaciones consolidadas, no susceptibles de regularización.

1.2. Ejecución del contrato antes de su firma.

El convenio entre el SSMC y Saydex Ltda., fue firmado el 30 de diciembre de 2011, es decir, 1 día después de la emisión de la resolución exenta N° 1.158, de 2011, que lo aprobó.

Al respecto, se advirtió que la ejecución del convenio comenzó antes de cumplirse con tales formalidades, situación que se refleja en el documento emitido por dicha empresa denominado "Resumen Ejecutivo Mensual N° 1", donde se indican actividades llevadas a cabo en noviembre de 2011, documento que sustenta el pago de la factura N° 2.989, practicado a través del comprobante de egreso N° 496.726, de 22 de mayo de 2012.

Más aún, el segundo párrafo de la cláusula décimo tercera del aludido convenio establece que se debe incluir en el primer pago, todo lo obrado desde la emisión de la orden de compra correspondiente, como una forma de asegurar que el sistema se encuentre en explotación al 31 de diciembre de 2011.

Lo descrito no se ajusta al principio de irretroactividad, contemplado en el artículo 52 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 (aplica criterio contenido en dictamen N° 34.488, de 2014, de este Órgano de Control).

Al respecto, la Dirección del SSMC informa que, efectivamente, se inició la implementación de los módulos del sistema Rayen, 58 días antes de la dictación del acto administrativo de adjudicación. Por tal razón, esta materia está incluida en el procedimiento disciplinario que fue instruido mediante la ya citada resolución exenta N° 1.632, de 2015, de ese Servicio de Salud. Además, indica que tales antecedentes fueron remitidos al Consejo de Defensa del Estado y a la Fiscalía Regional de O'Higgins.

ISA  
x  
SSMC

En atención a lo expuesto, se mantiene la observación debido a que se trata de situaciones consolidadas, no susceptibles de regularización.

1.3. Falta de acreditación de evaluación de ofertas.

Mediante el memorándum N° 92, sin fecha, el Subdirector Administrativo (S) del SSMC, envió al Director de ese mismo servicio, de la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

época, el "Informe de evaluación software de Salud", en que se evaluaron las ofertas presentadas por Saydex Ltda., e Intersystem Chile S.A., respectivamente. Dicho documento se elaboró el 3 de octubre de 2011, y fue firmado por una comisión formada por el ex jefe de informática, don José Cachaña Alvarado; el ex-Subdirector Administrativo ya mencionado, don Nivaldo Mora Ortega; el ex encargado de proyecto, don Cristian Valdés Muñoz; y, la ex jefa de la Unidad de Control de Gestión, doña Patricia Andrade Ancic, no obstante, no existe un respaldo documental que acredite y justifique la conveniencia de seleccionar la oferta de la primera de tales empresas.

Lo anterior, no se condice con lo señalado en el artículo 15 del citado decreto N° 250, de 2004, en cuanto a que "Las condiciones más ventajosas deberán referirse a situaciones objetivas, demostrables y sustanciales para la Entidad, tales como plazo de entrega, condiciones de garantías, calidad de los bienes y servicios...".

Sobre el particular, la autoridad del servicio de salud confirma lo expuesto en este punto, añadiendo que tales hechos están considerados en el sumario administrativo que fue instruido por la aludida resolución exenta N° 1.632, de 2015.

ISA  
x  
SSMC

En virtud de lo expuesto, se mantiene la observación, por tratarse de un hecho consolidado no susceptible de regularización.

#### 1.4. Modificación extemporánea de contrato.

Mediante la resolución exenta N° 1.224, de 31 de agosto de 2012, del SSMC, se autorizó la modificación del contrato aprobado por la resolución exenta N° 1.158, de 2011, argumentando que se debía contar con 212 licencias adicionales a las pactadas. No obstante, el informe técnico de 30 de julio de esa anualidad, esto es, un mes antes, emitido por el ex Jefe de Informática, confirma que esa cantidad de usuarios ya se estaba utilizando desde diciembre de 2011, es decir, 6 meses antes.

Dicha situación no se ajusta al principio de irretroactividad contemplado en el referido artículo 52 de la ley N° 19.880, ya mencionada (aplica criterio contenido en dictamen N° 34.488, de 2014, de este origen).

En su respuesta, el Director del SSMC informa que no dispone de mayores antecedentes sobre la materia, por tal razón, mediante la resolución exenta N° 214, de 15 de febrero de 2016, dicha autoridad ordenó agregar este hecho al sumario administrativo instruido a través de la resolución exenta N° 1.632, de 2015, ya mencionada.

ISA  
x  
SSMC

No obstante lo expuesto, se debe mencionar que la situación planteada corresponde a un hecho consumado no susceptible de regularización, por tal razón se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

2. Sobre el sistema informático denominado Florence.

2.1. Adjudicación del sistema Florence sin utilizar el portal Mercado Público.

Mediante la resolución exenta N° 1.232, de 4 de septiembre de 2012, el SSMC aprobó el contrato con la referida empresa Saydex Ltda., para la implementación, operación, soporte y mantención del sistema Florence en el HUAP y en el HCSBA.

Si bien en esa oportunidad se utilizó el mecanismo de grandes compras del portal Mercado Público, según ID N° 7191, de 2012, cuya publicación se realizó entre el 14 y el 24 de junio de esa anualidad (10 días), el proceso de adjudicación se efectuó fuera del mismo, comprobándose que el 11 de diciembre de 2011, es decir, seis meses antes, el encargado de informática del SSMC solicitó, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de Saydex Ltda., información sobre el aludido software.

Más aún, en mayo de 2012, la aludida empresa ya había efectuado una presentación, tanto de la metodología como del aplicativo, a los jefes de servicios clínicos del HCSBA. Posteriormente, el 11 de junio del mismo año, el gerente general de Saydex Ltda. le informó al jefe de proyecto del SSMC que existía una discrepancia entre lo acordado previamente y lo publicado en el referido portal Mercado Público.

Luego, el 3 de julio de dicha anualidad, mediante correo electrónico, el SSMC solicitó a Saydex Ltda. los siguientes antecedentes para evaluar la oferta: información sobre los procesos y tiempos de implementación, infraestructura de servidores, datacenter, definiciones de escalabilidad, mantenciones correctivas y evolutivas, políticas de respaldo de información, entre otros.

Todo ello vulnera lo establecido en el artículo 18 de la citada Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, que establece que "Los organismos públicos...deberán cotizar, licitar, contratar, adjudicar, solicitar el despacho y, en general, desarrollar todos sus procesos de adquisición y contratación de bienes, servicios y obras a que alude la presente ley, utilizando solamente los sistemas electrónicos o digitales que establezca al efecto la Dirección de Compras y Contratación Pública".

Adicionalmente, lo expuesto no se condice con establecido en el artículo 54 del decreto N° 250, de 2004, ya citado, el cual dispone que las entidades deberán desarrollar todas sus adquisiciones utilizando solamente el Sistema de Información de la Dirección, incluyendo todos los actos, documentos y resoluciones relacionados directa o indirectamente con los procesos de compra; ni se ajusta a las orientaciones contenidas en la Directiva de Contratación Pública, N° 15, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, sobre Recomendaciones para la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Aplicación del Mecanismo de Grandes Compras, que aclara la forma en que deben ser ejecutados los procedimientos como el de la especie.

Sobre el particular, la autoridad del servicio de salud señala que no posee antecedentes sobre la materia, por tal razón, a través de la citada resolución exenta N° 214, de 2016, ordenó incorporar este hecho, al procedimiento disciplinario que fue instruido mediante la resolución exenta N° 1.632, de 2015, del SSMC.

ISA  
x  
SSMC

Considerando que lo expuesto corresponde a hechos consolidados no susceptibles de regularización, se mantiene lo objetado.

## 2.2. Falta de acreditación de la evaluación del sistema Florence.

Mediante resolución exenta N° 1.101, de 2012, del SSMC, se adjudicó a Saydex Ltda., la compra del citado software Florence, proveniente de la licitación de convenio marco ID N° 2239-10023-LP08, de 2008, indicándose que tal empresa cumplió con todos los requisitos señalados en las bases, obteniendo una ponderación del 100% en todos los aspectos ofertados. No obstante, el servicio de salud no acreditó documentadamente los fundamentos y la existencia de una comisión que efectuara dicha evaluación, como tampoco se publicaron tales antecedentes en el portal de compras públicas, correspondiente al módulo de grandes compras ID N° 7191.

Lo anterior vulnera lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 14 bis del decreto N° 250, de 2004, el cual establecía que la entidad deberá seleccionar la oferta más conveniente según resultado del cuadro comparativo que deberá confeccionar sobre la base de los criterios de evaluación y ponderaciones definidas en las bases de licitación del convenio marco respectivo, en lo que les sean aplicables, cuadro que será adjuntado a la orden de compra que se emita y servirá de fundamento de la resolución que apruebe la adquisición.

En relación con la materia, la autoridad del servicio de salud señala que no cuenta con antecedentes para dar respuesta a este punto, no obstante indica que dicha materia también se agregará al sumario administrativo instruido mediante la citada resolución exenta N° 1.632, de 2015.

ISA  
x  
SSMC

En atención a que los argumentos expuestos por el SSMC no desvirtúan el fondo de lo objetado, se mantiene la observación.

## 3. Falta de acreditación en contratación directa.

Mediante la resolución exenta N° 2.473, de 5 de diciembre de 2013, el Director del SSMC autorizó la contratación directa y el acuerdo suscrito con Saydex Ltda., con el fin de adquirir la "Base de Conocimientos Farmacológicos y Soporte a la decisión clínica Vademécum", para ser utilizada en el HEC.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Al respecto, cabe señalar que la justificación de dicha contratación se fundamenta en la causal consignada en la letra g), del numeral 7 del artículo 10, del citado decreto 250, de 2004, la cual indica que ella procede "cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida".

No obstante, ni el SSMC ni el Hospital acreditaron dicho criterio, debido a que el informe técnico con el cual avalan tal contratación menciona que dicha base de datos solo va a funcionar si es compatible con los sistemas soportados por el HIS (Hospital Information System). Sin embargo, en ninguna parte se acredita que Saydex Ltda., es el único proveedor que puede proporcionar el citado Vademécum.

Sobre la materia, este Órgano de Control ha manifestado, a través del dictamen N° 89.541, de 2014, que "...cualquiera que sea la causal en que se sustente un eventual trato directo, al momento de invocarla, no basta la sola referencia a las disposiciones legales y reglamentarias que lo fundamenten, sino que, dado su carácter excepcional, se requiere una demostración efectiva y documentada de los motivos que justifican su procedencia, debiendo acreditarse de manera suficiente la concurrencia simultánea de todos los elementos que configuran las hipótesis contempladas en la normativa cuya aplicación se pretende."

En lo pertinente, la Dirección informa que se están recopilando antecedentes que justifiquen la aludida contratación, con la finalidad de resolver el correcto cumplimiento de las normas relativas a compras públicas, y de lo contrario, se incorporará como materia en el sumario administrativo ya señalado en los puntos anteriores.

?  
ISA  
?

Sin perjuicio de lo expuesto, lo cual no desvirtúa el fondo de lo objetado, se mantiene la observación.

4. Revisión de aspectos informáticos.

Al respecto, efectuada una revisión para validar la integración sistémica de la base farmacológica Vademécum, en el HIS del Hospital El Carmen de Maipú, y verificar el estado de la intercomunicación entre los sistemas Florence y Rayen, a través de la derivación de una interconsulta, se detectaron las siguientes situaciones:

4.1. Error en tiempo de ejecución en Rayen al derivar una interconsulta a Florence.

Para verificar la integración entre los aplicativos denominados Rayen y Florence, ambos del SSMC, se efectuó una prueba en su ambiente de producción, el 20 de noviembre de 2015, la cual consistió en la derivación de una interconsulta médica, con el fin de comprobar la retroalimentación de la información del paciente que el primero recibe del segundo, una vez que este genera el registro de la atención.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Como resultado del proceso, se detectó un problema de programación en tiempo de ejecución en el Rayen, cuando se intentó ejecutar la derivación de la aludida interconsulta de prueba, por medio del módulo denominado "Médico Contralor", encargado del ingreso de esta, para su posterior envío a Florence.

El hecho advertido infringe lo consignado en la letra d) del artículo 6°, del decreto N° 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, respecto de la disponibilidad y seguridad del documento.

En su respuesta, el director del servicio manifiesta, en síntesis, que el Departamento de Informática efectuó nuevas pruebas bajo el ambiente de producción, evidenciando el correcto funcionamiento de la interconsulta, adjuntando imágenes del proceso realizado.

No obstante los nuevos antecedentes suministrados por el SSMC, este Organismo de Control realizó una nueva visita a las instalaciones de esa repartición el 8 de marzo de 2016, la cual tuvo por finalidad ejecutar pruebas en terreno para confirmar la correcta integración entre los sistemas Rayen y Florence, en cuya oportunidad el Jefe del Departamento de Informática del aludido servicio de salud expuso que realizar una prueba en el ambiente productivo impactaría, entre otros elementos, en el registro de la ficha clínica del paciente; en la producción del profesional que genera la SIC; en la agenda; en el inicio del proceso administrativo de lista de espera y garantías GES, todo lo que fue confirmado por dicha autoridad vía correo electrónico del día 15 del mismo mes y año, motivo por lo cual, al no existir los medios tecnológicos habilitados para ejecutar la verificación de la aludida integración y funcionalidad informada, procede mantener lo observado.

#### 4.2. Carencia de un ambiente de pruebas en el sistema Rayen del SSMC.

Como consecuencia de la precitada prueba efectuada en terreno, se evidenció que no se separan los recursos de Tecnología de Información, TI, para el desarrollo, prueba y producción de software, lo que incumple lo descrito en el literal f), del artículo 37 del citado decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre la seguridad del documento electrónico, y lo consagrado en el acápite 10.1.4, de la Norma Chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, del Instituto de Normalización Nacional, INN, sobre la gestión de cambios.

En relación con la materia en cuestión, la respuesta del Servicio de Salud indica que, dentro del contrato celebrado con la empresa Saydex Ltda., no se contempla la habilitación de un ambiente pre productivo. Agrega que, producto de su costo monetario, el servicio se encuentra impedido de contar con esa herramienta.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Complementariamente, la repartición indica que, en el marco del proyecto SIDRA II se considerará este concepto en la contratación de sistemas de gestión de clínicas para las redes asistenciales.

Cabe señalar que lo expresado por la entidad no desvirtúa el fondo de la objeción, y debido a que esta anuncia medidas futuras destinadas a la creación del ambiente de prueba, cuya concreción no consta, se mantiene lo observado.

4.3. Falla en el pronóstico de medicamentos, respecto a la integración del sistema Florence con Vademécum en el Hospital El Carmen.

En la cláusula segunda del contrato suscrito con la empresa Saydex Ltda, para la adquisición y soporte de la Base de Conocimientos Farmacológico Vademécum, destinada al Hospital El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada, y aprobado mediante la resolución exenta N° 2.473, de 2013, se establece que la empresa debía mantener actualizada la versión de la aludida base de datos, y su integración con Florence, así como la disponibilidad para los usuarios del recinto.

Complementariamente, mediante el Acta de Constitución del Proyecto Vademécum, de febrero de 2013, emitida por la compañía Saydex Ltda, se definió su propósito, descripción, alcances, objetivos, requerimientos y entregables, considerando una etapa 0, la que corresponde a la recepción, normalización y carga del arsenal farmacológico del HEC, la cual es pre requisito para implementar la alerta de alergia a fármacos y medicamentos en Florence, como apoyo a los facultativos.

Cabe agregar que, según lo señalado por el Director del Hospital en el oficio Ord. N° 524, de 23 de septiembre de 2015, no se dio término al proceso de aprobación de pruebas.

Pues bien, efectuadas las indagaciones pertinentes, se corroboró que el Encargado de Fármaco-Vigilancia del Subdepartamento de Farmacia del HEC, notificó vía correo electrónico de 3 de abril de 2014, a la Jefa de Farmacia de la misma repartición que, tras una reunión sostenida con la Consultora Funcional de Saydex Ltda., y la posterior revisión de cuatro funcionalidades del sistema Florence, se verificó la errónea implementación de la alerta médica.

Considerando el aludido antecedente, el Director del HEC comunicó que el proveedor no logró normalizar la conversión de las distintas unidades de medida que regulan el funcionamiento del denominado "arsenal farmacológico de atención cerrada", agregando que la empresa determinó cambiar al Jefe del Proyecto, dejando en su reemplazo al Gerente de Proyecto de Sistemas de Información, el cual se encontraba al tanto de la precitada situación, con la consiguiente imposibilidad de avanzar en el aludido proyecto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Finalmente, cabe señalar que, analizados los antecedentes suministrados por el HEC y como resultado de una verificación en terreno, se advirtió que no se encuentra implementada la integración de Vademécum en Florence, lo que vulnera lo establecido en las cláusulas primera y segunda del contrato que regula la prestación del servicio denominado "Adquisición de la Base de Conocimientos Farmacológico y Soporte a la Decisión Clínica VADEMÉCUM", sobre Objetos y Obligaciones.

En todo caso, se verificó que a noviembre de 2015, el SSMC no había efectuado pagos por tal concepto.

En lo pertinente, la autoridad del SSMC informó que el proyecto contratado no tuvo ninguna consecuencia, debido a que el servicio no fue entregado al hospital, y no se efectuaron desembolsos a favor del proveedor de este.

En virtud que los argumentos esgrimidos por la repartición, no aclaran la causa específica de la no entrega del aludido servicio, lo observado se mantiene.

### III. EXAMEN DE CUENTAS

De la revisión efectuada a la documentación que sustenta los pagos cursados a Saydex Ltda., y a Sinapsys SpA, relacionada con la implementación de los softwares informáticos en los hospitales dependientes del SSMC, se advirtió lo siguiente:

- Falta de documento que respalda factura.

Por medio del comprobante de egreso N° 496.726, de 22 de mayo de 2012, el SSMC pagó varias facturas recibidas de Saydex Ltda., entre ellas, la N° 3060, de 31 de enero de esa anualidad, por un total de \$ 9.929.509, la que no tenía adjunto el informe denominado "Resumen Ejecutivo Mensual", que la respaldara.

Esta situación vulnera la cláusula décimo primera del convenio suscrito entre el SSMC y Saydex Ltda., aprobado por la resolución exenta N° 1.158, de 29 de diciembre de 2011, de ese origen, la cual, en lo pertinente, señala que "El Servicio pagará a la Empresa cada cuota mensual dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días corridos siguientes a la recepción conforme del informe correspondiente con especificación del número de las licencias que corresponde pagar en el mes...", de lo cual fluye que el citado informe es condición previa del pago y debe constar en la documentación de respaldo del mismo.

A su vez, contraviene el principio de control establecido en el artículo 3°, de la ley N° 18.575, ya citada y no se condice con el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

numeral 47, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, sobre la documentación de las transacciones y hechos importantes.

Sobre la materia, la autoridad del SSMC menciona que existía un error en los respaldos del citado comprobante de egreso, debido a que el documento "Resumen Ejecutivo Mensual N° 3" erróneamente se asociaba con la factura N° 3061, emitida por la empresa, en lugar de la N° 3060.

En la siguiente tabla se detallan los aludidos informes ejecutivos con sus correspondientes facturas.

Tabla N° 6: Conceptos asociados a facturas emitidas por Saydex Ltda., al SSMC.

NÚMERO DE COMPROBANTE DE EGRESO	NÚMERO DE FACTURA	MONTO (\$)	CONCEPTO DE FACTURA PAGADA	NÚMERO DE INFORME EJECUTIVO DE SAYDEX LTDA.
496.726	3060	9.929.509	474 licencias de usuario nombrado en centros de salud dependientes del SSMC - Enero 2012.	RESUMEN EJECUTIVO N° 03
539.979	3061	4.441.047	200 licencias de usuario nombrado en Municipalidad de Maipú - Enero 2012. 12 licencias de usuario nombrado en Municipalidad de Santiago - Enero 2012.	RESUMEN EJECUTIVO N° 02

Fuente: Detalle de facturas emitidas por Saydex Limitada e informada en documentos adjuntos al oficio de respuesta del SSMC.

En otro orden de ideas, es preciso manifestar que durante la fiscalización la citada empresa proporcionó a este Organismo de Control, diversos antecedentes, entre ellos, el aludido Resumen Ejecutivo N° 3, el cual indica que dicho documento está asociado a las facturas N°s 3061 y 3062, ambas de Saydex.

No obstante y, tal como se expresó en la tabla anterior, el SSMC informó que el aludido resumen ejecutivo solo se relaciona con la factura N° 3060, lo que fue corroborado por este Organismo Fiscalizador.

Por lo tanto, dado que no se evidencia un pago duplicado y la existencia del respaldo cuestionado, la observación se subsana.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

#### IV. OTRAS OBSERVACIONES

1. Sumario pendiente de finalizar.

Mediante la resolución exenta N° 1.632, de 7 de julio de 2015, el Director del SSMC instruyó un sumario administrativo para investigar las irregularidades detectadas en el informe de auditoría interna respecto a la adquisición de los sistemas de información del Servicio de Salud a la empresa Saydex Ltda., designándose como Fiscal a don Rodrigo Tan Becerra, funcionario encargado de Control de Gestión del Centro de Referencia de Salud de Maipú.

De acuerdo a lo informado por correo electrónico a esta Contraloría General, se advirtió que, al 2 de diciembre de 2015, el citado procedimiento disciplinario aún no había sido resuelto, encontrándose en etapa indagatoria, lo cual vulnera lo establecido en el artículo 135 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, que dispone que la investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días, al término del cual se declarará cerrada y se formularán cargos al o los afectados o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un término de tres días.

En lo pertinente, el Director del SSMC informa que, mediante la resolución exenta N° 1.289, de 12 de agosto de 2015, de ese servicio, se autorizó la prórroga del plazo de la etapa indagatoria. Luego, a través de la N° 2.719, de 20 de noviembre del mismo año, también exenta y de igual origen, se rechaza la recusación efectuada por don Felipe Martínez Abello y, además, se autoriza al fiscal para que continúe la investigación. No obstante, al 12 de febrero de 2016, dicho procedimiento disciplinario se encuentra en su etapa de ejecución.

En virtud de que el citado proceso aún se encuentra pendiente de resolución final, se mantiene la observación.

2. Sobre eventual pago a ex Director SSMC.

De acuerdo a las validaciones realizadas durante la auditoría, no fue posible acreditar la existencia de un pago de 25 millones de pesos a favor del ex Director del servicio de salud, debido a que él no es funcionario público, y además, no se pudo tomar contacto con tal persona.

#### CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio de Salud Metropolitano Central ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las observaciones planteadas en el Preinforme de Investigación Especial N° 1.308, de 2015.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En efecto, atendidos los nuevos antecedentes aportados y las validaciones efectuadas al respecto, se subsanan las observaciones indicadas en el Capítulo I, Aspectos de Control Interno, numerales 1., Deficiencia de control en el pago de facturas a Saydex Ltda., (control de licencias de usuarios y monitoreo al tiempo de inactividad de los sistemas); 2., Sobre falta de revisión de la integridad de los datos mantenidos en Saydex Ltda. respecto del sistema Rayen; 4.4., Falta de detalle de usuarios de licencias; 5., Ausencia de manual de procedimientos de control y resguardo de garantías; así como la mencionada en el Capítulo III, Examen de Cuentas, Falta de documento que respalda la factura.

En cuanto a 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 relación con el Capítulo II, Examen de la Materia Investigada, numeral 1, puntos 1.1, Proceso de contratación sin utilizar portal Mercado Público (AC)<sup>1</sup>; 1.2, Ejecución del contrato antes de su firma (C)<sup>2</sup>; 1.3, Falta de acreditación de evaluación de ofertas (AC)<sup>3</sup> y 1.4, Modificación extemporánea de contrato (C)<sup>4</sup>; número 2, punto 2.1, Adjudicación del sistema Florence sin utilizar el portal Mercado Público (AC)<sup>5</sup>, y 2.2, Falta de acreditación de la evaluación del sistema Florence (AC)<sup>6</sup>, y numeral 3, Falta de acreditación en contratación directa (AC)<sup>7</sup>, este Organismo de Control procederá a instruir un procedimiento disciplinario para determinar eventuales responsabilidades administrativas derivadas de los hechos descritos.

ISA  
x  
CGR

Para ello, además, se acumulará como antecedentes, los obtenidos en el sumario administrativo instruido por la Dirección del SSMC, a través de la resolución exenta N° 1.632, de 2015, mencionado en el Capítulo IV, Otras Observaciones, sumario pendiente de finalizar (MC)<sup>8</sup>. Por lo tanto, el SSMC deberá remitir a este Organismo de Control el expediente del citado procedimiento disciplinario, en un plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción de este reporte, conforme al artículo 4, de la resolución N° 510, de 2013, de este Ente de Control.

ISA  
x  
SSMC

<sup>1</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de normativa relacionada con el proceso de compras.

<sup>2</sup> C: Observación compleja, Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>3</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de normativa relacionada con el proceso de compras.

<sup>4</sup> C: Observación compleja, Incumplimiento de procedimientos que dicta la normativa.

<sup>5</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de normativa relacionada con el proceso de compras.

<sup>6</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de normativa relacionada con el proceso de compras.

<sup>7</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de normativa relacionada con el proceso de compras.

<sup>8</sup> MC: Observación mediamente compleja, Deficiencias en el control de sumarios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

2. En lo relativo al Capítulo II, Examen de la Materia Investigada, numeral 4.3, Falla en el pronóstico de medicamentos, respecto a la integración del sistema Florence con Vademécum en el Hospital El Carmen (AC)<sup>9</sup>, el servicio de salud deberá instruir un sumario administrativo, a fin de establecer las eventuales responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de la obligación pactada en tal sentido en el contrato aprobado por la resolución exenta N° 2.473, de 2013, de ese servicio, debiendo remitir a esta Entidad de Control el acto administrativo que lo ordene y designe al fiscal en el plazo recién señalado.

3. En cuanto al Capítulo I, de Control Interno, numeral 1, sobre Deficiencias de control en el pago de facturas a Saydex Ltda., específicamente en lo concerniente a la falta de control sobre el tiempo de demora en respuesta de la empresa (C)<sup>10</sup>, el SSMC deberá definir e implementar mecanismos tendientes a monitorear el tiempo que tarda la empresa en atender los requerimientos efectuados por los usuarios del sistema, los que deberá informar documentadamente a esta Contraloría General, en un plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.

En lo que toca al numeral 2, del mismo capítulo, sobre la Falta de revisión de la integridad de datos del sistema Florence, mantenidos en Saydex Ltda. (C)<sup>11</sup>, el SSMC deberá implementar herramientas tecnológicas que permitan gestionar y controlar tales registros. Lo anterior, deberá ser informado a este Ente de Control en el plazo ya citado.

Concerniente al numeral 3, que se relaciona con la Inexistencia de registros históricos de los sistemas (C)<sup>12</sup>, el SSMC deberá implementar medidas tendientes a controlar el tiempo de respuesta de los requerimientos solicitados por los usuarios de ambas aplicaciones informáticas y además, determinar la existencia de eventuales multas sin cobrar. Ello deberá ser acreditado a este Organismo de Control en el plazo antes anotado.

En cuanto al punto 4.1, del numeral 4 –sobre licencias de acceso a los sistemas- del aludido Capítulo I, que se refiere a la Inexistencia de registros de usuarios (C)<sup>13</sup>, el SSMC deberá acreditar, documentalmente, en el plazo ya mencionado, la medida informada en su respuesta.

A su vez, respecto al punto 4.2, del mismo capítulo, sobre acceso al sistema por personas que no son funcionarios de los centros de salud (C)<sup>14</sup>, el SSMC deberá actualizar la nómina de usuarios que pueden acceder al aplicativo, efectuando los ajustes correspondientes, lo cual deberá acreditar a este Organismo de Control en el plazo ya mencionado.

<sup>9</sup>AC: Observación altamente compleja: Incumplimiento de convenios o contratos.

<sup>10</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>11</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>12</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>13</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>14</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En lo concerniente a las licencias no vinculadas a personas o funcionarios (C)<sup>15</sup>, según se observará en el punto 4.3, del aludido Capítulo I, el SSMC deberá dar de baja aquellas licencias sin uso por un período determinado y, además, regularizar aquellas cuentas que no estaban asociadas a una persona en particular, todo lo cual deberá ser acreditado a este Ente de Control en el plazo ya indicado.

En relación con el numeral 6 del mismo capítulo, Falta de control en la recepción y renovación de boletas de garantías de fiel cumplimiento de los convenios suscritos con Saydex Ltda. (C)<sup>16</sup>, letra a), en lo sucesivo, el SSMC deberá adoptar medidas tendientes a exigir tales documentos de manera oportuna, situación que será verificada en una próxima auditoría que realice este Organismo de Control sobre la materia.

Por su parte, en cuanto a la letra b), del mismo numeral y capítulo, el servicio de salud deberá implementar los procedimientos de control de boletas de garantías, establecidos en la resolución exenta N° 191, de 11 de febrero de 2016, e informar el resultado de la auditoría dispuesta por resolución exenta N° 124, de 29 de enero del mismo año, ambas de ese origen, en el plazo ya señalado.

Finalmente, en cuanto a la letra c), del mismo numeral y capítulo, ya citado, el SSMC deberá adoptar las medidas tendientes a prevenir que, en lo sucesivo, las garantías por fiel cumplimiento de contratos cubran todo el período establecido en los mismos, situación que será validada en una próxima visita que realice este Organismo de Control sobre la materia.

4. Respecto a lo consignado en el Capítulo II, en los puntos 1.1, Proceso de contratación sin utilizar el portal Mercado Público; 1.3, Falta de acreditación de evaluación de ofertas; 2.1, Adjudicación del sistema Florence sin utilizar el portal Mercado Público, y número 3, Falta de acreditación en contratación directa, sin perjuicio del sumario administrativo que se instruirá, el SSMC deberá, a futuro, ajustar cabalmente sus procesos de contratación de servicios a lo dispuesto en la ley N° 19.886, su reglamento y la jurisprudencia vertida sobre el particular, lo que será validado en una próxima fiscalización que realice este Organismo de Control sobre la materia.

Asimismo, en cuanto a los puntos 1.2, Ejecución del contrato antes de su firma y; 1.4, Modificación extemporánea de contrato; ambos del mismo capítulo II, y que serán igualmente incluidos en el precitado proceso disciplinario, el SSMC deberá, a futuro, ajustar sus procedimientos conforme a lo previsto por la ley N° 19.880, situación que será verificada en una próxima auditoría que realice este Organismo de Control.

<sup>15</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

<sup>16</sup> C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

En lo concerniente al punto 2.2, del mismo capítulo, sobre falta de acreditación de la evaluación del sistema Florence, al margen del aludido proceso disciplinario, en lo sucesivo, el SSMC deberá acreditar documentalmente los fundamentos que sustentan los criterios utilizados para la evaluación de las ofertas recibidas por parte de sus proveedores, lo cual será comprobado en una próxima fiscalización que realice esta Contraloría General sobre la materia.

Luego, en lo referente al mismo Capítulo II, numeral 4, revisión de aspectos informáticos, punto 4.1, sobre Error en tiempo de ejecución en Rayen al derivar una interconsulta a Florence (AC)<sup>17</sup>, dada la imposibilidad de efectuar una prueba al respecto, la institución deberá acreditar la correcta integración de una interconsulta real entre los sistemas Rayen y Florence, en el ambiente productivo, con el objeto de verificar la inexistencia de errores, en el plazo de 60 días hábiles ya mencionado.

En cuanto al punto 4.2, del citado numeral, referente a la carencia de un ambiente de pruebas en el sistema Rayen del SSMC (AC)<sup>18</sup>, el servicio deberá considerar en sus próximos desarrollos informáticos, la implementación de un ambiente pre productivo, lo que será materia de revisión en futuras auditorías sobre la materia.

Por su parte, en lo concerniente al punto 4.3, del aludido numeral, sobre Falla en el pronóstico de medicamentos, respecto a la integración del sistema Florence con Vademécum, en lo sucesivo el Hospital El Carmen, deberá adoptar las medidas de control que aseguren el cumplimiento de las cláusulas contractuales establecidas en los diversos convenios que suscriba con terceros, situación que será validada en una próxima auditoría que efectúe este Organismo de Control sobre la materia.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 3, en los plazos de 15 y 60 días hábiles, que se especificaron en cada caso, contado desde la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

<sup>17</sup> AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, todos de 2004; 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

<sup>18</sup> AC: Observación Altamente Compleja: Falencias de seguridad de sistemas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

Transcribese al señor Diputado don Juan Luis Castro González, a la señora Ministra y al Auditor Ministerial del Ministerio de Salud, al Director y al Auditor Interno del Servicio de Salud Metropolitano Central; a los directores y auditores internos de los hospitales Clínico San Borja Arriarán, de Urgencia Asistencia Pública y El Carmen, Doctor Luis Valentín Ferrada; a la Fiscalía Regional de O'Higgins; al Presidente del Consejo de Defensa del Estado y a las unidades Técnica de Control Externo y de Seguimiento, ambas de la División de Auditoría Administrativa, y a las unidades de Seguimiento y de Sumarios, ambas de la Fiscalía, todas de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,



PEDRO BERRÍOS OSORIO  
Jefe Área Salud  
División de Auditoría Administrativa  
Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

ANEXO N° 1

NÓMINA DE CONTRATOS ADJUDICADOS Y SUSCRITOS CON SAYDEX S.A.

SERVICIO DE SALUD	PROVEEDOR	FECHA DE		
		CONTRATO	RESOLUCIÓN	TÉRMINO
Iquique	Saydex Ltda.	29/08/11	16/09/11	16/09/15
	Saydex Ltda.	28/06/12	20/07/12	16/09/15
	Saydex Ltda.	24/08/15	28/08/15	28/04/16
Antofagasta	Saydex Ltda.	28/09/12	19/10/12	19/10/16
	Saydex Ltda.	19/04/13	30/04/13	19/10/16
	Saydex Ltda.	11/06/14	30/06/14	19/10/16
Atacama	Saydex Ltda.	23/09/09	07/10/09	07/10/13
	Saydex Ltda.	28/03/12	22/05/12	07/10/13
	Saydex Ltda.	10/09/13	24/09/13	24/09/15
	Saydex Ltda.	10/08/15	22/09/15	22/09/17
Coquimbo	Saydex Ltda.	17/06/13	09/07/13	11/02/14
	Saydex Ltda.	12/09/13	29/10/13	11/02/14
	Saydex Ltda.	12/09/14	02/12/14	11/02/14
	Saydex Ltda.	26/12/13	08/01/14	08/01/16
	Intersystems	30/07/09	11/08/09	11/08/13
	Intersystems	24/12/10	27/12/10	11/02/14
	Intersystems	22/11/12	10/01/13	11/02/14
	Intersystems	11/11/13	12/12/13	12/12/15
Viña del Mar - Quillota	Intersystems	16/11/09	18/01/10	18/01/14
	Intersystems	30/04/13	14/06/13	30/04/15
	Intersystems	23/10/14	17/11/14	30/04/17
	Saydex Ltda.	21/09/10	06/10/10	06/10/14
	Saydex Ltda.	06/07/11	28/09/11	06/10/14
	Saydex Ltda.	14/01/13	26/02/13	06/10/14
	Saydex Ltda.	02/01/13	22/02/13	22/01/15
Aconcagua	Saydex Ltda.	27/06/12	31/07/12	31/07/16
Metropolitano Occidente	Intersystems	16/05/08	16/05/08	07/07/13
	Intersystems	13/11/14	23/01/15	23/01/16
	Saydex Ltda.	05/08/11	30/08/11	30/08/15
	Saydex Ltda.	21/08/13	18/10/13	30/08/15
	Saydex Ltda.	01/10/10	31/12/10	31/12/14
	Saydex Ltda.	01/11/11	21/11/11	31/12/14
	Saydex Ltda.	05/03/15	12/08/15	30/12/15
Metropolitano Central	Saydex Ltda.	30/12/11	30/12/11	30/12/15
	Saydex Ltda.	14/06/12	17/07/12	30/12/15
	Saydex Ltda.	14/06/12	31/08/12	30/12/15
	Saydex Ltda.	24/07/12	04/09/12	04/09/16
Metropolitano Oriente	Intersystems	12/11/09	13/11/09	13/11/13



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

SERVICIO DE SALUD	PROVEEDOR	FECHA DE		
		CONTRATO	RESOLUCIÓN	TÉRMINO
	Intersystems	01/02/10	01/02/10	01/02/14
	Intersystems	21/09/12	23/10/12	01/02/14
	Intersystems	16/04/14	17/04/14	17/04/16
	Saydex Ltda.	28/09/12	07/11/12	07/11/16
	Saydex Ltda.	12/08/13	04/10/13	07/11/16
	Metropolitano Sur	Intersystems	30/09/09	12/11/09
Intersystems		13/12/12	31/12/12	31/12/13
Intersystems		26/12/13	31/12/13	31/12/15
Saydex Ltda.		17/12/12	21/12/12	31/12/13
Saydex Ltda.		26/12/13	31/12/13	31/12/15
Metropolitano Sur - Oriente	Saydex Ltda.	22/11/11	No informa	22/11/15
	Saydex Ltda.	06/08/12	11/09/12	22/11/15
	Saydex Ltda.	06/08/12	05/04/13	22/11/15
	Saydex Ltda.	01/09/13	No informa	22/11/15
Ñuble	Saydex Ltda.	30/03/12	10/04/12	10/04/16
	Saydex Ltda.	19/12/12	10/01/13	10/04/16
Concepción	Saydex Ltda.	26/03/12	25/04/12	25/03/16
	Saydex Ltda.	26/06/12	30/07/12	25/03/16
Bío Bío	Saydex Ltda.	23/10/09	30/10/09	30/10/13
	Saydex Ltda.	05/09/13	04/02/14	04/02/15
	Saydex Ltda.	05/01/15	05/06/15	05/06/16
Arauco	Saydex Ltda.	30/10/09	30/10/09	30/10/13
	Saydex Ltda.	01/12/10	13/12/10	30/10/13
	Saydex Ltda.	15/06/11	15/07/11	30/10/13
	Saydex Ltda.	05/09/11	28/09/11	30/10/13
	Saydex Ltda.	11/07/12	21/08/12	30/10/13
	Saydex Ltda.	04/10/13	15/10/13	15/10/17
Araucanía Sur	Saydex Ltda.	20/08/12	31/10/12	31/10/16
Valdivia	Saydex Ltda.	11/11/09	07/12/09	07/12/13
	Saydex Ltda.	10/03/10	17/03/10	07/12/13
	Saydex Ltda.	13/01/11	20/01/11	07/12/13
	Saydex Ltda.	19/07/11	05/08/11	31/12/11
	Saydex Ltda.	30/12/11	18/01/12	31/12/12
	Saydex Ltda.	01/10/12	07/01/13	07/12/13
	Saydex Ltda.	08/11/13	10/12/13	10/12/15
Osorno	Saydex Ltda.	10/11/09	15/12/09	15/12/13
	Saydex Ltda.	29/06/11	15/07/11	15/12/13
	Saydex Ltda.	08/11/12	15/11/12	15/12/13
	Saydex Ltda.	26/02/13	09/04/13	15/12/13
	Saydex Ltda.	07/11/13	22/11/13	22/11/15
Reloncaví	Saydex Ltda.	30/10/09	12/11/09	12/11/13



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

SERVICIO DE SALUD	PROVEEDOR	FECHA DE		
		CONTRATO	RESOLUCIÓN	TÉRMINO
	Saydex Ltda.	23/08/11	No informa	12/11/13
	Saydex Ltda.	01/07/12	30/08/12	12/11/13
	Saydex Ltda.	09/10/13	27/11/13	27/11/15
Chiloé	Intersystems	30/10/09	27/10/10	30/10/09
	Intersystems	01/02/10	27/10/10	01/02/14
	Intersystems	29/08/12	04/12/14	01/02/14
	Intersystems	29/10/13	No informa	31/01/18
	Saydex Ltda.	30/03/12	28/06/12	28/06/16
	Saydex Ltda.	23/08/12	No informa	28/06/16
Aysén	Saydex Ltda.	13/11/09	28/01/10	28/01/14
	Saydex Ltda.	30/04/12	17/05/12	28/01/14
	Saydex Ltda.	21/03/13	08/07/13	28/01/14
	Saydex Ltda.	16/12/13	09/04/14	09/04/16
Magallanes	Saydex Ltda.	12/11/09	25/11/09	25/11/13
	Saydex Ltda.	12/10/11	28/10/11	25/11/13
	Saydex Ltda.	06/03/12	20/03/12	25/11/13
	Saydex Ltda.	21/12/12	21/12/12	25/11/13
	Saydex Ltda.	04/11/13	11/11/13	11/11/15

Fuente: Oficio Ord. A15 N° 4.005, de 22 de diciembre de 2015, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA SALUD

ANEXO N° 2

NÓMINA DE LICENCIAS PARA ACCEDER AL SISTEMA FLORENCE CON  
USUARIO GENÉRICO

N°	RUT	DV	NOMBRE USUARIO	CENTRO ASISTENCIAL
1	4.516.XXX	X	Rotatorio Pat-Cerv Médico	HCSBA
2	32.409.XXX	X	Médico Rotatorio Null	HCSBA
3	54.354.XXX	X	Tens Urgencia Infant Hcsba	HCSBA
4	80.526.XXX	X	Usuario Sborja Null	HCSBA
5	90.876.XXX	X	Unidad Gestión Camas	HCSBA
6	90.878.XXX	X	Registro Post Atención	HCSBA
7	97.875.XXX	X	Oirs Qa Null	HCSBA
8	98.761.XXX	X	Técnico Policlínico Rce	HCSBA
9	98.765.XXX	X	Médico Urgencia Qa	HCSBA
10	98.765.XXX	X	Unidad Ges Qa	HCSBA
11	99.887.XXX	X	Médico Consulta Externa Qa	HCSBA
12	99.999.XXX	X	Tens Reemplazante Urgencia	HCSBA
13	99.999.XXX	X	Pediatra Reemplazo 3 Null	HCSBA
14	99.999.XXX	X	Traumatólogo Reemplazo Null	HCSBA
15	99.999.XXX	X	Cirujano Reemplazo Null	HCSBA
16	99.999.XXX	X	Médico Interconsultor	HCSBA
17	34.534.XXX	X	Técnico Urgencia Null	HUAP
18	61.608.XXX	X	Médico Contingencia Urgencia	HUAP
19	88.888.XXX	X	Usuario Pcentral	HUAP
20	99.999.XXX	X	Pediatra Reemplazo 1	HUAP
21	99.999.XXX	X	Pediatra Reemplazo 2	HUAP

Fuente: Nómina proporcionada por Saydex Ltda., a Contraloría General.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

**ANEXO N° 3**

**INFORME DE ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 1.308 DE 2015**

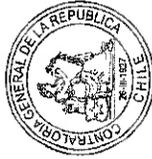
NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DE DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, Aspectos Control Interno, numeral 1.	Deficiencias de control en el pago de facturas a Saydex Ltda.	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SSMC deberá definir e implementar mecanismos tendientes a monitorear el tiempo de demora en la respuesta de la Empresa, sobre los requerimientos efectuados por los usuarios del sistema, situación que deberá ser informada a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles.			
Capítulo I, Aspectos Control Interno, numeral 2.	Falta de revisión de la integridad de datos del sistema Florence	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El Servicio de Salud deberá implementar herramientas tecnológicas que permitan gestionar y controlar tales registros, situación que deberá ser informada a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles.			
Capítulo I, Aspectos Control Interno, numeral 3.	Inexistencia de registros históricos de los sistemas	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SSMC deberá implementar medidas tendientes a controlar el tiempo de respuesta de los requerimientos solicitados por los usuarios de ambas aplicaciones informáticas y además, determinar la existencia de eventuales multas sin cobrar. Esta situación deberá ser informada a este Organismo de Control en el plazo antes anotado.			

A



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	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	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, de Control Interno, numeral 4, punto 4.1.	Inexistencia de registros de usuarios	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SSMC deberá acreditar documentalmente, en el plazo ya descrito, la medida informada en su respuesta.			
Capítulo I, de Control Interno, numeral 4, punto 4.2.	Acceso al sistema por personas que no son funcionarios de los centros de salud	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SSMC deberá actualizar la nómina de usuarios que pueden acceder al aplicativo y, de esta forma, efectuar los ajustes correspondientes e informar a este Organismo de Control en el plazo ya mencionado.			
Capítulo I, de Control Interno, numeral 4, punto 4.3.	Licencias vinculadas a personas o funcionarios.	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SSMC deberá dar de baja aquellas licencias que no tenían uso por un período determinado y, además, regularizar aquellas cuentas que no estaban asociadas a una persona en particular, situación que deberá ser informada a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles.			
Capítulo I, de Control Interno, numeral 6, letra b).	Falta de control en la recepción y renovación de boletas de garantías de fiel cumplimiento de los convenios	C, Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El servicio de salud deberá implementar y materializar los procedimientos referidos al control de boletas de garantías, establecidos en la resolución exenta N°191, de 11 de febrero de 2016, e informar el resultado de la auditoría dispuesta por resolución exenta N° 124,			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA SALUD**

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	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	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
	suscritos con Saydex Ltda.		de 29 de enero del mismo año, ambas de ese origen, en el plazo ya señalado.			
Capítulo II, de la materia investigada, punto 4.1.	Error en tiempo de ejecución en Rayen al derivar una interconsulta a Florence	AC: Observación altamente compleja, Incumplimiento de la normativa contenida en los decretos N°s 77, 81 y 83, todos de 2004; 93 y 100, ambos de 2006, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.	La institución deberá acreditar la correcta integración de una interconsulta real entre los sistemas Rayen y Florence, en el ambiente productivo, con el objeto de verificar la inexistencia de errores, en el plazo de 60 días hábiles ya mencionado.			
Capítulo II, de la materia investigada, punto 4.3.	Falla en el pronóstico de medicamentos, respecto a la integración del sistema Florence con Vademécum en el Hospital El Carmen	AC: Observación altamente compleja: Incumplimiento de convenios o contratos.	El servicio deberá instruir un sumario administrativo, a fin de establecer las eventuales responsabilidades que pudieran derivarse por el no cumplimiento de las cláusulas indicadas, cuyo acto administrativo que lo dispone y designa el fiscal, deberá ser remitido a esta Entidad de Control, en el término de 15 días hábiles contados a partir de la recepción del presente informe.			
Capítulo IV, Otras Observaciones	Sumario pendiente de finalizar	MC: Observación medianamente compleja, Deficiencias en el control de sumarios.	El SSMC deberá remitir a este Organismo de Control el expediente relacionado con el citado procedimiento disciplinario, en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción de este reporte.			

