

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Informe Final Hospital San Pedro de Los Vilos



Fecha : 27 de Diciembre de 2011
Nº Informe : 67/2011



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

CE 535

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

OFICIO N° 5037 /

LA SERENA, 27 DIC. 2011

Adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes, un ejemplar del Informe Final N° 67, de 2011, elaborado por personal de esta Contraloría Regional, relacionado con una auditoría sobre el periodo comprendido entre los meses de enero a julio de 2011.

Sobre el particular, el hospital deberá instruir los procesos sumariales señalados en los puntos 4, 8, 23 y 27 de las conclusiones del presente informe.

Sin perjuicio de lo anterior, ese servicio, deberá adoptar las medidas tendientes a subsanar las situaciones observadas, cuya efectividad se constatará en una próxima visita a esa entidad.

Asimismo, corresponde señalar que el contenido del presente informe por aplicación de la ley N° 20.285 se publicará en el sitio web institucional.

Saluda atentamente a Ud.,


GUSTAVO JORDAN ASTABURUAGA
Contralor Regional de Coquimbo
Contraloría General de la República

AL SEÑOR
DIRECTOR
HOSPITAL DE LOS VILOS
LOS VILOS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

CE 536

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

OFICIO N° 5038 /

LA SERENA, 27 DIC. 2011

Adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes, un ejemplar del Informe Final N° 67, de 2011, elaborado por personal de esta Contraloría Regional, relacionado con una auditoría sobre el período comprendido entre los meses de enero a julio de 2011.

Saluda atentamente a Ud.,

GUSTAVO JORDAN ASTABURUAGA
Contralor Regional de Coquimbo
Contraloría General de la República

AL SEÑOR
ENCARGADO DE CONTROL INTERNO
HOSPITAL DE LOS VILOS
LOS VILOS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

CE 537

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

OFICIO N° 5035,

LA SERENA, 27 DIC. 2011

Adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes, un ejemplar del Informe Final N° 67, de 2011, elaborado por personal de esta Contraloría Regional, relacionado con una auditoría al período comprendido entre los meses de enero a julio de 2011, del Hospital de Los Vilos.

Saluda atentamente a Ud.,

GUSTAVO JORDAN ASTABURUAGA
Contralor Regional de Coquimbo
Contraloría General de la República

AL SEÑOR
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL
DE SALUD – REGIÓN DE COQUIMBO
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

CE 538

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

OFICIO N° 5036 /

LA SERENA, 27 DIC. 2011

Adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes, un ejemplar del Informe Final N° 67, de 2011, elaborado por personal de esta Contraloría Regional, relacionado con una auditoría al período comprendido entre los meses de enero a julio de 2011, del Hospital de Los Vilos.

Saluda atentamente a Ud.,

GUSTAVO JORDAN ASTABURUAGA
Contralor Regional de Coquimbo
Contraloría General de la República

AL SEÑOR
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD COQUIMBO
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

PREG 4015

INFORME FINAL N° 67 DE 2011, SOBRE
FISCALIZACIÓN A TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN, EXAMEN DE CUENTAS A
HORAS EXTRAS Y CUMPLIMIENTO DE
JORNADAS MÉDICAS.

LA SERENA, 27 DIC. 2011

En cumplimiento del programa anual de fiscalización, funcionarios de esta Contraloría Regional se constituyeron en el Hospital San Pedro de los Vilos, para practicar una auditoría sobre el período comprendido entre los meses de enero a julio de 2011.

OBJETIVO.

La presente revisión tuvo por objetivo evaluar el ambiente informático y verificar la seguridad de la información utilizada por la entidad en términos de confidencialidad y disponibilidad de la información, conforme a la Norma Chilena de Seguridad N° 2.777, que fue declarada norma oficial de la República de Chile por resolución exenta N° 92, de 7 de marzo de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reemplazada por la norma NCh ISO 27002, mediante la resolución exenta N° 1.535, de 27 de agosto de 2009, de la citada cartera ministerial.

Asimismo, constatar la correcta ejecución y pago de las horas extras del personal hospitalario, validando los controles relacionados, su cálculo y el acatamiento a la normativa que regula dicha materia, ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, además de comprobar el cumplimiento de la jornada de trabajo de los profesionales médicos que se encontraban realizando los respectivos turnos en los servicios del recinto hospitalario.

AL SEÑOR
GUSTAVO JORDÁN ASTABURUAGA
CONTRALOR REGIONAL DE COQUIMBO
P R E S E N T E
NAA/MDR



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

METODOLOGÍA.

El examen se efectuó conforme a la Metodología de Auditoría de este Organismo Superior de Control e incluyó pruebas selectivas a los registros contables, la verificación de la suficiencia del respaldo documental, la validación del cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria respectiva, y la aplicación de otros medios técnicos que se estimaron necesarios en las circunstancias.

En lo que respecta a Tecnologías de Información, esta auditoría se fundamenta en algunos de los artículos de la normativa aplicable a dicha materia, de conformidad con lo dispuesto en los decretos supremos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, MINSEGPRES, que a continuación se indican:

- N° 77/2004: Norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.
- N° 81/2004: Norma técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad del documento electrónico.
- N° 83/2004: Norma técnica para los órganos de la Administración del Estado, la cual lista las condiciones mínimas para tener seguridad y confidencialidad en los documentos electrónicos.
- N° 93/2006: Norma técnica, la cual señala los requisitos mínimos para reducir la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados, en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.

UNIVERSO.

De acuerdo a información entregada por el Departamento de Finanzas del Hospital de los Vilos, el monto total pagado por horas extras durante el periodo enero-julio de 2011 es de \$ 57.872.996.

En cuanto a Tecnología de la Información el universo se compone por los sistemas en explotación que mantiene el centro hospitalario:

Sistema	Descripción	Versión	Cobertura	Propietario
SIRH	Sistema de Información de Recursos Humanos y remuneraciones.	3.2.1	Regional	Indra Sistemas Chile S.A.
Sidra	Sistema de Información de Redes Asistenciales, permite el registro de atenciones e intercambiar información clínica.	S/I	Nacional	Intersystems
Opuslab	Sistema de información para exámenes médicos de laboratorio clínico y muestras de sangre.	S/I	Local	Valtek
Werfen Uriscan	Sistema de información para exámenes de orina.	2004	Local	Bioswerfen
Imagenología	Sistema de información radiológico	S/I	Local	International Clinics S.A.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

MUESTRA.

La muestra sometida a examen en el caso de las horas extras alcanzó un valor de \$ 7.131.065, cifra que representa 12,32% del total ejecutado al 31 de julio de 2011, cuyo detalle se encuentra en el Anexo N° 1.

Referido a Tecnologías de Información La revisión incluyó a las siguientes áreas y que involucran a todos los sistemas del hospital.

- Controles generales de tecnologías de la información (TI).
- Controles de bienes de TI.
- Incidentes de seguridad.
- Plan de contingencia.
- Política de seguridad.
- Seguridad del personal.
- Seguridad física.
- Seguridad organizacional.
- Recepción de mensajes no deseados.
- Transporte de la información.
- Contratos vigentes.
- Sistema SIRH.
- Control de acceso al sistema.
- Integridad del sistema.

ANTECEDENTES GENERALES.

El Hospital de Los Vilos y su consultorio es un establecimiento tipo 4, esto es, de baja complejidad, dependiente del Servicio de Salud Coquimbo. Las horas extras son autorizadas bajo resoluciones exentas anuales, a su vez, mensualmente se dictan resoluciones aprobatorias de las horas adicionales que se deben cumplir por los funcionarios.

El Hospital San Pedro de Los Vilos en su organigrama oficial tiene definida la unidad denominada T.I.C.S, encargada de dar soporte a todo lo concerniente a las tecnologías de la información y comunicaciones. Desde el punto de vista jerárquico la citada unidad se encuentra subordinada a la Subdirección de Apoyo Administrativo y Logístico.

Mediante Oficio N° 4.552, de 2011, esta Contraloría Regional remitió al director del Hospital de los Vilos el preinforme de observaciones de auditoría N° 67, de 2011 con el objeto de que tomara conocimiento e informara sobre los alcances formulados. Por oficio N° 1.461, de 2011, el Director del centro hospitalario dio respuesta comunicando las medidas de control y las regularizaciones efectuadas, antecedentes que fueron incluidos para la emisión del presente documento.

I.- SOBRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GENERAL.

Mediante resolución exenta N° 1.832, de 2 de septiembre de 2010, se aprueba la estructura organizacional del Hospital San Pedro de los Vilos, estableciéndose las funciones para cada subdirección. A pesar de aquello el centro hospitalario no cuenta con políticas formales de recursos humanos ni con un manual de descripción y especificación de los cargos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En lo que respecta a la auditoría interna, dicha labor es realizada por el Departamento de Auditoría del Servicio de Salud Coquimbo, ya que éste tiene la responsabilidad de llevar acabo revisiones de control a los establecimientos de mediana y baja complejidad. Al mes de agosto de 2011 no se habían efectuado revisiones sobre la materia en este recinto hospitalario.

El hospital nada indica respecto a la carencia de políticas formales de recursos humanos ni por la falta de un manual de descripción y especificación de cargos, correspondiendo mantener la observación planteada.

Asimismo, el Servicio no se pronuncia en relación a la ausencia de revisiones de control al establecimiento asistencial por parte del Departamento de Auditoría del Servicio de Salud Coquimbo, por lo tanto la observación se mantiene hasta que dicha unidad efectúe revisiones relacionadas con la materia, en la medida que responda a su proceso de planificación y programación.

1.1.- Desconocimiento de Turnos en el Departamento de Personal.

En la presente revisión se constató que el Departamento de Personal no tiene conocimiento de los turnos de los enfermeros. Asimismo, en los casos en que los médicos modifican los suyos, no notifican de dicha situación, prueba de aquello es que el día 18 de agosto de 2011, el turno de urgencias debía ser efectuado por el doctor Juan Gaete Covarrubias, sin embargo, esta Sede Regional constató que quien ejecutaba la labor era el médico Alex Monsalve Silva, situación que era desconocida por el Departamento de Personal.

Al respecto, de acuerdo a la letra c) del artículo 46 del decreto N° 140, de 2004, Reglamento de los Servicios de Salud, la Dirección del Hospital debe organizar la estructura interna del mismo y asignar los cometidos y tareas a sus dependencias, de acuerdo a las normas e instrucciones impartidas sobre la materia por el Ministerio de Salud y el Director del Servicio. Asimismo señala, que el Director del Hospital debe programar, dirigir, coordinar, supervisar controlar y evaluar todas las actividades del establecimiento hospitalario para que ellas se desarrollen de modo regular y eficiente.

Sobre el desconocimiento de los turnos médicos, el hospital en su respuesta indicó que mediante memorando N° 137, de 30 de noviembre de 2011 instruyó a los jefes de servicios para que confeccionaran y enviaran una planilla de turnos de todos los funcionarios con anticipación a la oficina de personal, indicando que todo cambio deberá ser informado oportunamente y por escrito.

En el mismo orden de importancia, argumentó que no es posible evitar los cambios de turnos, ya que al ser un centro de baja complejidad, los profesionales tienen a cargo diferentes programas, por los cuales son citados a reuniones y capacitaciones, que no son informadas con la debida anticipación.

Igualmente, especificó que la ausencia del doctor Gaete, el día 18 de septiembre de 2011, se debió a que en su rol de director de ese centro hospitalario asistió a una reunión de directores en el Servicio de Salud Coquimbo.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Al respecto, se aceptan las medidas propuestas por ese centro asistencial, sin embargo se mantiene la observación mientras no se verifique su implementación y efectividad en una futura visita de seguimientos. Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional considera que el argumento asociado a que el Hospital de los Vilos es un centro de baja complejidad no es suficiente para justificar el desconocimiento y descontrol de los turnos de los médicos y de las enfermeras.

1.2.- Control de Asistencia no Efectuadas.

Mediante oficio N° 946, de 8 de mayo de 2008, el Servicio de Salud Coquimbo entregó un instructivo al Hospital de los Vilos para regular e instruir al personal de ese establecimiento en temas relacionados a los derechos y deberes de los funcionarios en cuanto a su registro y control de asistencia a su jornada de trabajo.

En éste se detalla la tolerancia en la entrada y los tiempos que son considerados como atrasos, entre otras materias. A pesar de que las instrucciones señalan que todos los funcionarios deben registrar la entrada y la salida independiente del estamento, la presente revisión constató que existe omisión de la marcación, situación que se detalla en el siguiente cuadro:

RUT	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE TÉRMINO	OBSERVACIÓN
8.414.746-K	20-01-2011	22:45	0:00	NO QUEDA REGISTRADA LA SALIDA
8.414.746-K	24-01-2011	0:00	8:07	NO FIRMA LA ENTRADA
8.414.746-K	24-02-2011	0:00	2:11	NO FIRMA LA ENTRADA
8.414.746-K	25-02-2011	0:00	13:29	NO FIRMA LA ENTRADA
13.917.623-5	02-02-2011	0:00	13:02	NO FIRMA LA ENTRADA
13.917.623-5	06-02-2011	0:00	11:37	NO FIRMA LA ENTRADA
13.917.623-5	11-02-2011	0:00	11:01	NO FIRMA LA ENTRADA
8.414.746-K	22-03-2011	7:59	0:00	NO FIRMA LA ENTRADA
8.532.221-4	08-04-2011	19:54	0:00	NO QUEDA REGISTRADA LA SALIDA
16.816.425-4	11-04-2011	0:00	8:25	NO FIRMA LA ENTRADA
16.816.425-4	19-04-2011	0:00	8:17	NO FIRMA LA ENTRADA
16.816.425-4	27-04-2011	0:00	17:02	NO FIRMA LA ENTRADA

Al respecto, si bien es cierto que en otros casos se comprobó que se habían efectuado los descuentos respectivos, en el caso de los funcionarios indicados en el cuadro anterior no se advirtió que dicha acción se hubiera efectuado.

Es útil recordar que el incumplimiento de los sistemas de controles horarios fijados por la autoridad, aún cuando los funcionarios desempeñen la jornada habitual completa, constituye una infracción a la obligación prevenida en el artículo 61, letra f), del Estatuto Administrativo, esto es, obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico, la cual puede sancionarse conforme el artículo 119 y siguientes del pertinente texto legal, con el propósito de hacer efectiva la responsabilidad administrativa correspondiente (aplica dictámenes N°s. 15.458, de 1992; 47.959, de 1999 y 19.550, de 2001).

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Fue posible advertir además, que no obstante existir los mencionados registros de asistencia, la Dirección del Hospital no los considera para materializar alguna acción de control, o establecer consecuencias en materias administrativas que permitan sancionar los incumplimientos, vulnerando lo señalado en el artículo 64, letra a), de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo — en armonía con lo dispuesto en el artículo 11 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado —, en que se establece como una de las obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas, es el ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de las actuaciones del personal de su dependencia. En consecuencia, dado lo precedentemente señalado, se deberá efectuar los eventuales descuentos si correspondiesen, tal como lo ordena el artículo 72 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo de los Funcionarios Públicos.

En armonía con lo antes expuesto, es posible advertir, entonces, que el cumplimiento de la jornada laboral por parte de los funcionarios, cualquiera fuere su cargo o función, debe acreditarse mediante el sistema de control horario que el hospital haya adoptado en concordancia con las normas establecidas por la Dirección del Servicio de Salud de Coquimbo y es deber de la institución fiscalizar la asistencia de los trabajadores a sus labores.

En su respuesta, el centro hospitalario especificó el procedimiento administrativo que se lleva en lo que respecta al control de horarios, asimismo proporcionó como respaldo el memorando N° 138, de 30 de noviembre de 2011, en el cual instruyó a los jefes de servicios sobre el marcaje del reloj control y la forma de justificarlos en el caso de olvidar marcar la entrada o salida de jornada. Sin embargo, el hospital no se pronunció sobre los casos particulares observados en la fiscalización efectuada por esta Sede Regional, por lo cual, la observación se mantiene.

En atención a lo señalado, esa institución deberá determinar por mecanismo alternativos si los funcionarios observados cumplieron efectivamente su jornada laboral, de caso contrario procede el descuento de sus remuneraciones previa notificación del hecho.

1.3.- Resoluciones de Aprobación de Horas Extras Posteriores a la Ejecución de las Mismas.

De la revisión efectuada a los actos administrativos que aprueban la ejecución de horas extras, se comprobó que éstos son emitidos de manera tardía, toda vez que son efectuados el mes siguiente al cual se aprueba la ejecución de las horas. Ejemplo de lo anteriormente observado se establece en el Anexo N° 2.

Lo precedentemente indicado no cumple con lo establecido en el dictamen N° 51.747 de 2008, entre otros, de esta Entidad Fiscalizadora, el cual establece que las resoluciones exentas que aprueban horas extras deben autorizarse con anticipación.

Sobre el particular, el Hospital de los Vilos, señaló en su oficio de respuesta, que las horas extras dictadas bajo resoluciones tardías corresponden a los excedentes de horas trabajadas durante el mes, asimismo especifica que de éstas se tiene conocimiento durante los primeros días del mes siguiente, argumentando que corresponden en su mayoría a traslados de urgencia.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En virtud de los argumentos expuestos y antecedentes aportados por el hospital, la observación se levanta.

1.4.- Personal a Cargo de Hardware y Software.

Mediante resolución exenta N° 197 de 23 de marzo de 2011, el centro hospitalario nombra como encargado de hardware al técnico eléctrico contratado en calidad de auxiliar, grado 20 EUS, a don Marcelino Flores Zamora, cuyas funciones son la mantención de los equipos, actualización de programas, implementación de protecciones, coordinación con MINSAL, mantención de redes, entre otras, quien además, cumple simultáneamente labores en la Unidad de Servicios Generales. Asimismo, en la citada resolución, se nombra como encargada de software a la técnico en programación de computadores, contratado en calidad de oficial administrativo, grado 23 EUS, señora Alicia Andrea Lira Toro, la que paralelamente desempeña labores administrativas en la Unidad de Contabilidad.

Sobre el particular, en la práctica ambos funcionarios prestan soporte tanto en lo técnico de hardware como software, además de atender sus otras funciones. Al respecto cabe agregar que el señor Flores Zamora no tiene los estudios formativos en tópicos de ingeniería de software, por lo que su participación en dichas materias se limita a lo que ha aprendido en la práctica, tal como lo declara. A su vez, en el caso de la señora Lira Toro su título técnico se circunscribe al desarrollo de aplicaciones, sin profundizar sobre temas de hardware, conectividad y redes, materias sobre las cuales no ha recibido capacitación, lo que la ha inhabilitado para atender peticiones que digan relación con esos tópicos.

En su respuesta el Hospital de Los Vilos indica que esa repartición no cuenta con un Departamento de Informática, como tampoco con cargos de dedicación exclusiva para ello, especificando que se encomienda funciones de informática a funcionarios que presentan cierto conocimiento de la materia.

En este mismo contexto, adjunta el memorándum N° 140 del 30 de noviembre de 2011, en el que solicita a la Dirección del Servicio de Salud incorporar en el plan anual de capacitación año 2012, capacitaciones en materia informática, de manera de mejorar las capacidades de los funcionarios que desempeñan las aludidas tareas.

En virtud de los antecedentes aportados, no es posible dar por superada la observación, mientras no se constate la efectiva realización de las mencionadas capacitaciones a los encargados de hardware y software, situación que se verificará en una próxima fiscalización.

II.- EXAMEN DE CUENTA.

2.1.- Inconsistencia en el Pago de Horas Extras de los Enfermeros.

En la presente fiscalización se constató que se pagaron horas extraordinarias a funcionarios enfermeros que se encontraban realizando turnos de 24 horas, con hora de inicio de la jornada a las 8 de la mañana y término a las 8 horas del día siguiente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

El detalle de los días en los cuales los turnos de enfermeros coinciden con el día que se efectuaron las horas extras se detalla en el Anexo N° 3.

Al respecto, los funcionarios adscrito a un sistema de turnos con asignación, no podrán desempeñar trabajos extraordinarios de ningún tipo, salvo cuando se trate de trabajos de carácter excepcional e imprevisto, motivado por emergencia sanitaria o necesidad impostergable de atención de pacientes, los que deberá ser calificados por el Director del Hospital mediante resolución fundada, según lo establecido en el artículo 73 de la ley 19.937, lo que no ocurrió en la especie.

Como respaldo a su respuesta, el hospital adjunta el memorando N° 141 de 30 de noviembre de 2011, en el cual solicita que el turno de enfermeros bajo modalidad de tercer turno quede establecido en jornada de 12 horas una vez que se complete la dotación de 3 funcionarios.

Asimismo, señala que por motivo de vacaciones, licencias y/o capacitaciones, los turnos deben realizarlos los mismos enfermeros, generando horas extraordinarias, ya que resultan ser de menor valor que los enfermeros de policlínico, provocando así un menor gasto para el hospital.

Dado que el centro hospitalario no especifica medida alguna a efectuar sobre el pago de horas extras de los enfermeros en días que estaban efectuando su turno funcionario, la observación se mantiene, mientras dicha situación no sea aclarada por el servicio.

2.2.- Turnos de Enfermeros.

Los turnos de los enfermeros consisten en 24 horas de trabajo, desde las 8 de la mañana hasta esa misma hora del día siguiente. Cabe señalar que durante el primer semestre de 2011, los horarios de los turnos comenzaban y terminaban a las 10 de la mañana, sin embargo no se aportaron antecedentes que demostraran la autorización por parte de la Dirección del Hospital de la citada modificación horaria, desconociéndose, en consecuencia, de la fecha de inicio de tal cambio, lo que impide validar su estricto cumplimiento. Sobre el particular, el único documento entregado consistió en una solicitud por el turno de las 10 de la mañana, de fecha 11 de enero de 2011.

En el mismo orden de consideraciones, corresponde señalar que el Departamento de Personal no tiene certeza del horario de los turnos de enfermeros, por lo cual el pago de horas extras se realiza de acuerdo a la información que entrega informalmente el jefe de éstos y, no por otro medio de control que permita distinguir entre el turno funcionario y el correspondiente a horas extras.

Sobre el particular, el Servicio no entrega una respuesta que permita levantar la observación planteada, toda vez que sus argumentos apuntan a la conformación de un tercer turno una vez que tenga completa la dotación de tres enfermeros, sin realizar mención alguna sobre el control de los turnos y el conocimiento de éstos por parte del Departamento de Personal.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

2.3.- Error en el Cálculo de las Horas Extras.

El cálculo de las horas extras son efectuadas de manera manual a través de planillas Excel, donde se resume la información que proporciona el reloj biométrico. Al respecto, la revisión efectuada determinó errores en el pago de horas extras de la funcionaria Mariella de los Ángeles Molina Cobs por el día 11 de enero de 2011, por un total de 12 horas, sin embargo el reloj consignó que el horario de ingreso fue a las 9:46 y su salida a las 20:00, por tanto el horario real trabajado es de 10 horas.

Sobre esta materia el Servicio responde que las planillas serán efectuadas a través del sistema SIRH, una vez que se termine la capacitación del personal a cargo así como el cambio del reloj biométrico. Sin embargo no responde sobre el error en el cálculo de las horas extras, por tanto la observación se mantiene.

III.- TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

3.1.- Controles Generales de Tecnología de la Información.

a.- Control de Bienes de Tecnología de la Información.

La revisión efectuada, determinó que el Hospital San Pedro de Los Vilos no ha dado cumplimiento a lo establecido en los artículos 13 y 37, del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en relación a lo siguiente:

- El registro de bienes TI puesto a disposición se encuentra desactualizado e incompleto. Caso similar sucede con el inventario de bienes muebles de todo el centro hospitalario, efectuado por última vez el año 2003, encontrándose en soporte papel. El de vehículos tipo ambulancia, es el único que se encuentra actualizado y registrado en planilla Excel dentro del equipo.
- El hospital tiene un universo de 81 computadores conectados en red, de los cuales fueron examinados 23, es decir una muestra de un 28,4%, estableciéndose que el total de la muestra no se encontraba identificada con placa o número de inventario.

En su respuesta la entidad fiscalizada se compromete a regularizar los registros de bienes muebles, labor que mediante memorándum N° 142, de 30 de noviembre de 2011 solicita al Jefe de Contabilidad, conformar un equipo de funcionarios para actualizar todo el inventario del hospital a más tardar el día 30 de abril de 2012.

Este Organismo de Control, mantiene lo observado mientras no se compruebe la regularización de los citados registros, lo que se verificará en una próxima auditoría de seguimiento. Igualmente, el hospital deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de investigar los hechos y determinar las responsabilidades de quienes permitieron mantener desactualizado el inventario de bienes.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

• Se determinó además, que el 34,8% de la muestra de los computadores auditados, tiene instalado software no licenciado. Para mayor detalle se adjunta cuadro resumen:

SOFTWARE INSTALADO SIN LICENCIA	CANTIDAD
Microsoft Office	7
Microsoft Windows	7
Symantec PcAnywhere	3
Microsoft Sqlserver 2005	3
Dameware Remote Controler	2
TOTAL LICENCIAS :	22

Sobre el particular, el hospital responde que el Director ha impartido instrucciones por medio de memorándum N° 146 del 30 de noviembre de 2011, en el que solicita y autoriza al encargado de hardware y software la compra de licencias de los programas respectivos.

En atención a la respuesta recibida, corresponde señalar que las instrucciones impartidas no permiten levantar la observación, mientras no se concrete la adquisición de licencias de software necesarias, siendo motivo de una verificación en futuras auditorias a realizar por esta Entidad de Control.

Sobre el punto anterior, es importante observar, que los equipos se encuentran con privilegios perfil administrador, posibilitando la instalación de software no autorizado, como es el caso del computador ubicado en la sala recepción de enfermería, donde se encontraron instalados dos videojuegos.

En relación a la observación anterior, el centro hospitalario, responde que se instruyó al Servicio de Mantenimiento mediante memorándum N° 144, de 30 de noviembre de 2011 regularizar los perfiles de usuario para evitar el mal uso de estos, con plazo máximo el 31 de marzo 2012. Asimismo, especifica que hay vigilancia en línea, por parte del Ministerio de Salud.

Respecto del buen uso del equipamiento computacional, en su respuesta, el centro hospitalario argumenta que se han impartido instrucciones a la totalidad de funcionarios, por medio del memorándum N° 9 de 30 de marzo de 2009, el cual especifica que los computadores son de uso laboral, además de indicar que se encuentra prohibido otro tipo de uso, lo que ha sido reiterado a través de Memorando N° 143 del 30 de noviembre de 2011.

Esta Contraloría Regional, mantiene lo observado hasta que no se compruebe la efectividad de las medidas adoptadas, las que se validarán en un futuro programa de seguimientos.

• No existe un inventario de los bienes importantes asociados a cada sistema de información, en el cual se identifiquen claramente los recursos, los documentos, sus usuarios, clasifique su importancia y especifique su ubicación actual.

1



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- Se advierte la carencia de registros y procedimientos que permitan inutilizar dispositivos de almacenamiento secundario.

Sobre las dos observaciones precedentes, la institución fiscalizada no emite descargos al respecto, manteniéndose inalterables los hallazgos detectados, siendo necesario adoptar medidas correctivas en vista de mantener un inventario de los bienes importantes asociados a cada sistema de información e implementar procedimientos y registros de destrucción de dispositivos de almacenamiento al momento de ser dados de baja.

b.- Documentos Electrónicos.

Al respecto, de la administración de los documentos electrónicos, la entidad visitada no ha implementado iniciativas para la adopción de la firma electrónica avanzada, lenguaje XML y XML Schema. Por otra parte, el Hospital San Pedro de Los Vilos no dispone de la infraestructura tecnológica necesaria para recibir, almacenar y generar documentos electrónicos, situación que se opone con lo señalado en el decreto supremo N° 81, de 2004 y el artículo N° 7 del decreto supremo N° 77 de 2004, ambos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

En relación al acápite anterior, el Hospital de los Vilos, responde que para la adopción de la firma electrónica avanzada, se encuentra en proceso el diseño y almacenamiento de los servidores en red, situación que depende de la Sección Informática del Ministerio de Salud.

En atención a lo anterior, cabe indicar que lo expuesto no modifica la observación planteada, no obstante las explicaciones entregadas, el hospital debe propender en un mediano plazo a contar con personal, procedimientos y plataforma tecnológica que se encuentre preparada para el uso y adopción del documento electrónico, cuya situación de avance será motivo de seguimiento en futura visita realizada por este Organismo de Control.

c.- Incidentes de Seguridad.

En relación a los incidentes de seguridad de la información, que dice relación sobre todo acto que atente contra la confidencialidad y disponibilidad de ésta, se comprobó que la entidad hospitalaria, no da cumplimiento a lo establecido en el artículo 37 del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en cuanto a los siguientes aspectos:

- No existe un documento formal de seguridad, que incluya las consecuencias a las violaciones a las políticas y procedimientos en esta materia.

- Carece de un procedimiento formal para informar incidentes de seguridad en el cual se establezca explícitamente que aquellos deben ser comunicado a la brevedad, y a que autoridades, entre otras materias.

- No cuenta con un procedimiento de respuestas de los incidentes de seguridad y no se realiza un seguimiento de los mismos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- No existe un procedimiento para que sean informadas las deficiencias o mal funcionamiento del software.

- La entidad adolece de mecanismos formales que estipule el monitoreo y almacenamiento estadístico de los incidentes ocurridos, sus características, frecuencia, tipo, costos asociados y procedimientos de contingencia efectuados.

Al respecto la Entidad de Salud concuerda que adolece de procedimientos formales, mencionando que los procedimientos y documentos solicitados serán confeccionados a más tardar en el segundo semestre de 2012.

Atendida la réplica, las observaciones sobre incidentes de seguridad permanecen inalterables, siendo éstas motivo de su verificación o estado de avance en la siguiente visita de fiscalización.

d.- Plan de Contingencia.

El organismo de salud, no ha dado cumplimiento a los artículos 24 y 35, del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia en lo que dice relación con lo siguiente:

- No existe un plan de contingencia formalizado que permita enfrentar la ocurrencia ante un desastre, que incluya procedimientos de recuperación, de restablecimiento de los sistemas y servicios afectados, especifique responsabilidades, identifique sus ejecutores, explicita sus revisores, las evaluaciones a realizar y cuáles son las coordinaciones que se debe tener con instituciones de emergencia y de orden ciudadano.

- La información de trabajo contenida en los computadores asignados a los funcionarios no es respaldada rigurosamente por lo menos una vez al año, para estos efectos cada funcionario tiene a cargo el respaldo de su propia información, no existiendo al respecto una orden de servicio por parte de la Dirección del Hospital.

- El Hospital no efectúa respaldo de la información contenida en los sistemas de Imagenología y Werfen Uriscan, encontrándose desprovisto de al menos tres copias de respaldo de las base de datos, y que a su vez, se encuentren ubicados fuera del edificio institucional.

- Respecto del sistema de información Opuslab, que se encuentra operativo en el laboratorio clínico, no existe certeza que los procesos de respaldo se efectúen y verifiquen correctamente, debido que, la empresa proveedora Valtek tiene la administración, servicio técnico y soporte de los equipos computacionales que operan el señalado sistema, accediendo remotamente o con visita en terreno para realizar su mantenimiento. Es necesario indicar que el acceso lógico al servidor de base de datos es manejado por la empresa, sin embargo, mediante correo electrónico de 8 de septiembre de 2011 el mencionado proveedor indicó a esta Contraloría Regional que el hospital es quien tiene la responsabilidad de verificar que los respaldos sean efectivos, situación desconocida por parte de ese centro hospitalario.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- Del mismo modo, no existe registro sobre pruebas de efectividad a los equipos de respaldo que se realicen a lo menos cada dos años, como se indica en el punto c) del artículo 24 del decreto mencionado anteriormente.

- A su vez, el Servicio no almacena los respaldos de la información crítica junto con los procedimientos para su restablecimiento en una instalación emplazada fuera del recinto hospitalario, como lo establece el decreto supremo N° 83, de 2004.

- En otro orden de importancia, se estableció que no existe un plan de contingencia aprobado por la Dirección del Hospital que permita asegurar la continuidad de operaciones críticas para la institución.

En su respuesta el hospital reconoce la inexistencia de un plan de contingencia formalizado, por otra parte, informa que se impartieron instrucciones el 30 de noviembre de 2011 mediante memorándum N° 145 donde se solicitó al encargado de hardware y software, respaldar la información de los servidores de imagenología y laboratorio en un computador ubicado fuera de las dependencias del servicio, así como en un disco duro externo situado en la Dirección, fijando plazo máximo para esto el primer semestre de 2012.

En atención a lo anterior, cabe indicar que lo expuesto no modifica las observaciones formuladas. No obstante, es importante señalar que se han instruido medidas que permitirán a futuro subsanar las observaciones referidas al respaldo de la información institucional, el Hospital de los Vilos deberá emitir y formalizar un plan de contingencia, asimismo, realizar respaldos de la información contenida en los equipos personales asignado a los funcionarios, como lo referido a la creación y uso de procedimientos de restablecimiento de respaldos, debilidades que serán verificadas por este Organismo de Control en próximas visitas de fiscalización.

e.- Política de Seguridad.

Se verificó que la entidad auditada ha incurrido en incumplimientos a lo contemplado en los artículos 11, 25, 26, 28 y 37 del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia en cuanto a lo siguiente:

- No existe una política de seguridad oficial, documentada y aprobada por la Dirección de la entidad hospitalaria.

Al respecto, el hospital informa que la formalización de las políticas de seguridad del establecimiento, estará disponible durante el segundo semestre de 2012.

En mérito de lo expuesto, se hace necesario mantener la observación detectada mientras este Organismo de Control no constatare en futuras visitas la formalización de dichas políticas de seguridad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- A los encargados de hardware y software del hospital no se les ha ordenado formalmente mantener obligatoriamente la confidencialidad de todas las contraseñas asignadas.

- En el mismo orden de ideas, se comprobó que el Servicio no ha emitido instrucciones formales sobre la definición de contraseñas seguras para el acceso a los sistemas de información, casillas de correo electrónico y sistema operativo, asimismo no se han impartido instrucciones sobre la responsabilidad de mantenerlas en privado. En atención a lo expuesto, es necesario observar que un 48% de la muestra de computadores fiscalizados, los usuarios asignados no han renovado contraseñas de acceso al sistema operativo, sobre la complejidad de la contraseña seleccionada un 28% de la muestra posee una contraseña insegura según la normativa.

En respuesta a las dos observaciones precedentes, el centro hospitalario replica que el encargado de hardware y software ha impartido instrucciones a los funcionarios para el cambio de clave por defecto de sus cuentas de correo por claves personales. Asimismo informa que las claves de acceso a los sistemas operativos, en el perfil usuario, son de tipo genéricas, debido a que los computadores son usados por más de un funcionario.

En vista de los antecedentes aportados por el centro hospitalario, éste Organismo Fiscalizador resuelve mantener las observaciones formuladas, siendo un requisito su levantamiento las de emitir instrucciones formales sobre el buen uso y confidencialidad de las contraseñas.

- No se han impartido instrucciones sobre la conveniencia que los funcionarios posean cuentas de correo electrónico distintas para su uso personal.

En relación a la anterior, el hospital no ha emitido un pronunciamiento, situación que hace meritorio conservar la observación mientras la entidad no emita instrucciones sobre el particular y siendo motivo de una verificación de su cumplimiento en una próxima auditoría de seguimiento.

- El Servicio no promueve la adopción de buenas práctica en función de reducir el riesgo de acceso no autorizados a sistemas informáticos.

Sobre la observación anterior, es necesario informar que el centro hospitalario no emite pronunciamiento, por tanto la observación se mantiene, mientras este Organismo de Control no constate en futuras visitas de seguimientos la adopción de buenas prácticas en función de reducir los riesgos de acceso no autorizados a sistemas informáticos.

- Se verificó que un 12% de los computadores examinados no se encontraban protegidos contra virus computacionales, ya sea porque adolecía de un antivirus instalado, se encontraba inactivo o estaba desactualizado.

Sobre la precedente observación el Director del Hospital se compromete a que durante el primer semestre de 2012 se realizarán las actualizaciones de licencias de sistema operativo y de antivirus.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Al respecto, corresponde mantener la citada observación formulada por esta Contraloría, sin perjuicio de su validación en futuras visitas de fiscalización que realice este Organismo Superior de Control en ese Hospital.

f.- Seguridad del Personal.

El servicio fiscalizado, respecto a materias de seguridad del personal, no ha dado cumplimiento a lo señalado en los artículos 21 y 37, del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en relación a lo siguiente:

- Los actos administrativos de nombramiento de recursos humanos y sus respectivos contratos de personal tanto en la calidad de planta como de contrata, no incluyen cláusulas que expliciten responsabilidades de seguridad sobre la información, uso de los sistemas informáticos, protección de los datos e información.

- Igualmente, el personal que cumple funciones de jefatura y que tienen acceso a información sensible, no se les realizan chequeos periódicos de sus antecedentes financieros.

- Las responsabilidades de seguridad electrónica del personal no se incluyen expresamente en los nombramientos o contrataciones.

- Además, los contratos del personal no incluyen cláusulas que especifiquen sanciones si un funcionario intenta un acceso no autorizado en los sistemas informáticos.

- No existen acuerdos de confidencialidad o de no divulgación de información firmados por funcionarios de planta, contrata, personal de reemplazo y externos.

En lo respectivo a las observaciones emanadas sobre seguridad del Personal, la entidad auditada informa que los contratos de los funcionarios son realizados a nivel de Recursos Humanos del Servicio de Salud Coquimbo, no teniendo injerencia la Dirección en la confección de éstos. En este mismo contexto, indica que fue informado vía correo electrónico de esta situación, la Subdirección de Recursos Humanos del Servicio de Salud para realizar las modificaciones solicitadas.

Atendida la respuesta del hospital, corresponde mantener las observaciones formuladas mientras no se incluyan en los actos administrativos de nombramiento cláusulas sobre seguridad y confidencialidad de la información, siendo necesario realizar auditorías de seguimiento sobre el real acatamiento de la normativa vigente, lo cual será verificado en futuras visitas de fiscalización que realice este Organismo Superior de Control en esa Entidad.

g.- Seguridad Física.

En las dependencias del Hospital de Los Vilos, se detectó el incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 18, 24 y 37 del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en lo que dice relación con los siguientes aspectos:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- No existen protecciones que permitan alertar y proteger a los equipos de comunicaciones y servidores que albergan información crítica de la entidad fiscalizada, se observa la ausencia de dispositivos que detecten la amenaza de humedad, temperatura o el ingreso de personas no autorizadas.

Sobre esta observación el hospital responde que los equipos servidores y de comunicaciones se encuentran en lugares de acceso restringido y bajo llave, que maneja el funcionario a cargo. En este mismo tenor informa que en plazo no superior al mes de marzo de 2012, los servidores se ubicarán en áreas restringidas, que se encontrarán protegida con cerradura.

En atención a la respuesta del Servicio, no es posible entender superada la objeción mientras no se constate en una próxima fiscalización, la efectiva solución anunciada sobre la materia.

- El gabinete principal de telefonía y comunicaciones se encuentra ubicado en un pasillo en el cual transita público, no teniendo control de acceso a personal autorizado, situación susceptible a sabotaje o la ocurrencia de hechos vandálicos.

Sobre el particular, el establecimiento en su respuesta manifestó que el gabinete principal de telefonía se encuentra en un pasillo que conecta el consultorio con la sección de hospitalizados, rayos y farmacia del hospital, por lo que no es posible realizar un control de todas las personas que transitan por ese sector.

Las alegaciones remitidas no permiten refutar lo observado, toda vez que el citado gabinete debe estar resguardado del acceso físico de personas no autorizadas.

- En relación a los servidores de base de datos utilizados por el laboratorio del hospital, éstos adolecen de protecciones físicas.

- La sala que alberga el servidor de imagenología no tiene ubicado en su puerta de acceso un interruptor de emergencia de energía eléctrica.

- No existe un registro oficial de todas las fallas encontradas en los equipos de la sala de servidores sus mantenciones y reparaciones efectuadas.

- No se han publicado instrucciones relativas al consumo de alimentos, bebidas y tabaco en las cercanías de sistemas informáticos.

- Las salas donde se encuentran los diferentes servidores del hospital, no tienen sistemas de detección de intrusos que cubran todas las ventanas y puertas de acceso.

- No se han implementado controles de acceso físico mediante solicitud de carné de identidad o pasaporte en el perímetro de la sala de servidores y otros equipos con información crítica.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En relación a las anteriores seis observaciones, el hospital no emite pronunciamiento, lo que conserva inalterables las observaciones evidenciadas, siendo indispensable que la entidad promueva acciones que permitan subsanar las citadas deficiencias, las cuales serán validadas en futuras fiscalizaciones de seguimiento.

- Las dependencias donde se encuentran ubicados los servidores del Servicio, carecen de puertas cortafuego que permitan protegerla ante la ocurrencia de un siniestro.

En respuesta a lo observado el hospital indica que el servidor de rayos, si dispone de una puerta cortafuegos, sin embargo, no se hace mención de los servidores ubicados en la dependencia de laboratorio, los que no tienen implementado tal dispositivo, lo que imposibilita levantar la observación.

- No se mantiene un registro detallado del ingreso de personal a la sala de servidores y otros equipos con información crítica.

En relación a lo anterior, la entidad visitada indica que el servidor de rayos cuenta con registro de mantención y de fallas, además informa que en lo referido al servidor de laboratorio, se regularizará el registro de mantenciones y fallas.

Las argumentaciones proporcionadas por el Jefe de Servicio, imposibilitan levantar lo observado mientras no se implemente los registros de mantención y fallas en la totalidad de servidores. Sobre este tema es necesario aclarar, que el citado registro debe ser una bitácora que contenga e identifique completamente la secuencia de visitas realizadas por personal interno y externo a las salas de servidores.

La efectividad de las medidas adoptadas será motivo de verificación en venideras programas de fiscalización que esta Contraloría Regional efectúe en dicha repartición.

- El servidor de imagenología y del sistema Werfen Uriscan no tienen un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) que permitan ser protegidos ante un corte de suministro eléctrico.

Sobre el particular, el centro hospitalario indica que las unidades UPS defectuosas serán reemplazadas en el segundo trimestre de 2012, lo anterior no permiten levantar lo observado mientras el servicio no implemente lo señalado, lo cual será verificado en futuras visitas de seguimientos.

- El hospital no tienen implementado luces de emergencia ubicadas en dependencias donde se albergan los servidores de base de datos.

El centro de salud en su oficio de respuesta refuta lo indicado en el preinforme de observaciones de auditoría asegurando que cuenta con luces de emergencia en los lugares que se encuentran los servidores, sin embargo al respecto la entidad no adjunta evidencias que permitan levantar la observación detectada con ocasión de la visita de terreno realizada a las dependencias auditadas, por otra parte, es necesario indicar que la observación apunta a que los señalados dispositivos, deben estar ubicados dentro de cada una de las salas en que se encuentren instalados los servidores.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

La precedente observación será motivo de seguimiento en una próxima auditoría que realice esta Contraloría Regional en el citado establecimiento de salud.

- El edificio institucional no tiene instalado pararrayos.

Sobre la anterior, el hospital acoge la falencia detectada, señalando además que debido a la complejidad y tamaño del edificio, requiere un mínimo tres pararrayos, comprometiéndose a su instalación en el segundo semestre de 2012.

Lo informado no permite levantar la aludida observación, siendo motivo de una comprobación en una próxima visita de seguimiento que realice este Organismo de Control.

h.- Seguridad Organizacional.

En cuanto a la seguridad organizacional de la entidad hospitalaria se debe mencionar que no se ha dado cumplimiento a lo prescrito con los artículos 12 y 37 del decreto supremo N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en relación a los siguientes aspectos:

- No se ha designado un encargado de seguridad mediante un acto administrativo en el cual se consignen las siguientes responsabilidades:

- Desarrollo inicial de las políticas de seguridad al interior de su organización, del control de su implementación y la supervisión de su correcta aplicación.
- Coordinar respuestas a incidentes computacionales.
- Establecer puntos de enlace con encargados de seguridad de otros organismos públicos y especialistas externos para estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad pertinentes.

Al respecto, el hospital informa que mediante resolución exenta N° 624 del 2 de diciembre de 2011, se ha designado a don Marcelino Flores Zamora como encargado de seguridad organizacional, correspondiendo dar por subsanada la observación formulada por esta Contraloría.

- No existe un comité de gestión de seguridad de la información que revise y monitoree los incidentes de seguridad de la información.

Sobre este punto, el centro de salud no ha emitido pronunciamiento, razón por la cual corresponde mantener la observación, debiendo adoptarse las medidas correctivas que subsanen lo observado, lo cual será verificado en futuras visitas de fiscalización que realice este Organismo Superior de Control.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

i.- Recepción de Mensajes Masivos no Solicitados.

En relación a las medidas adoptadas por el Servicio en comento y que tiene como objetivo controlar la recepción de mensajes electrónicos, es importante mencionar que parte de estas acciones son realizadas por el Servicio de Salud Coquimbo, entidad que tiene a cargo la administración de las cuentas de correo electrónico institucionales, sin perjuicio de lo anterior, se aprecia el incumplimiento de los artículos 9 y tercero del decreto supremo N° 93, de 2006, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y que se individualizan a continuación:

- No existe un procedimiento para dar de baja de manera inmediata las casillas de correos electrónicos de funcionarios desvinculados de la institución. Sobre el particular, se detectaron un total de 7 casilla de correos vigentes de funcionarios desvinculados, equivalentes a un 5,7% del universo de casillas asignadas, a saber:

N°	CASILLA DE CORREO	FECHA CESE
1	gabriela.walker	03/08/2009
2	enriqueta.galleguillos	01/10/2009
3	julio.tozo	01/09/2010
4	alberto.andrade	08/01/2011
5	isolda.diaz	01/02/2011
6	franklin.astudillo	31/07/2011
7	alicia.vinals	31/10/2010

En respuesta a la precedente observación, el centro hospitalario informa que se encuentran regularizada la eliminación de cuentas de funcionarios desvinculados de la institución. Además, indica que mediante memorándum N° 148, de 30 de noviembre de 2011 se instruyó informar por escrito al encargado de hardware y software sobre toda desvinculación de personal del establecimiento.

De acuerdo a las citadas acciones cometidas junto con las verificaciones realizadas sobre el cierre de cuentas de correo, esta Contraloría Regional da por subsanada la observación, sin perjuicio que en futuras visitas de seguimientos se compruebe la implementación de las medidas adoptadas.

- No se ha implementado el procedimiento de rechazo de correo entrante en la casilla de correo electrónico de un funcionario desvinculado y que en respuesta al rechazo el servidor de correo ponga a disposición de quienes hayan enviado dichos mensajes, una o más casillas electrónicas alternativas a las cuales redirigirse.

Al respecto, el hospital responde que la administración del sistema de correo electrónico, se encuentra centralizado en el Ministerio de Salud, no teniendo injerencia el hospital en los procedimientos de éste.

Los descargos entregados, no permiten desvirtuar la observación, en razón a que el Jefe de Servicio no ha solicitado a instancias superiores la implementación de las funcionalidades que la normativa establece.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- El hospital no ha implementado y adoptado una guía de protección de casillas de correos electrónicos.

En vista a los argumentos sostenidos por el centro hospitalario, sobre no tener injerencia respecto a la observación anterior. Esta Contraloría Regional cumple con mantener la presente observación, en circunstancia que el citado hallazgo corresponde a la ausencia de medidas administrativas y de difusión de la aludida guía.

- No se ha individualizado públicamente a los responsables de la implementación, aplicación y control de la guía de protección de casillas electrónicas.

En similar argumentación entregada con antelación por parte del hospital, esta Contraloría a determinado mantener lo observado, mientras no exista un acto administrativo por el cual se designen a los responsables de la implementación, aplicación y control de la aludida guía de protección.

En atención a las observaciones vigentes sobre la recepción de mensajes masivos no solicitados, este Órgano Contralor verificará en futuras auditorías las medidas correctivas que subsanen las observaciones planteadas.

j.- Transporte de Información.

Por otra parte, la aludida entidad de salud no ha nombrado un responsable, como tampoco establecido los procedimientos en la transmisión, despacho, recepción de información y software, tales como, procedimientos para notificar el envío, transmisión, despacho y recepción, normas técnicas mínimas para empaquetar y transmitir, responsabilidades en el evento de pérdidas de datos entre otras, según lo especificado en el artículo 37 letra f) del decreto supremo N° 83, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

En relación a la observación formulada en el acápite precedente, la institución de salud ha designado a don Marcelino Flores Zamora como encargado de transporte de información, designación efectuada de igual forma en el acto administrativo, mencionado en el apartado letra "h" de seguridad organizacional, siendo meritorio subsanar dicha observación.

k.- Licenciamiento de Software.

En cuanto al software o aplicaciones informáticas que se encuentran en operación en el hospital, se detectaron las siguientes situaciones que vulneran el artículo 19 de la ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual.

- Se constató que un 10% del total de computadores utilizados en el servicio, no tienen licencias de software Microsoft Office.

- Existe una carencia del 11% de licencias de software de sistema operativo Microsoft Windows XP.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- Se observa que un 30% del universo de computadores, tienen instalados versiones gratuitas de software antivirus, las cuales dentro de su acuerdo de licencia, no permiten su uso en instituciones.

En relación a las observaciones incluidas en el capítulo de licenciamiento de Software, el hospital en su respuesta indica que se realizará la adquisición de las licencias respectivas, regularizando la situación de software a fines del primer semestre de 2012. En este mismo tenor adjunta el memorándum N° 146 del Director del Hospital donde solicita y autoriza al encargado de hardware y software la compra de licencias de los programas respectivos.

Al respecto cabe señalar que las aludidas instrucciones no subsanan lo observado mientras no se efectúen en efecto la adquisición de licencias de software necesarias, siendo motivo de una verificación en futuras auditorias a realizar por esta Entidad de Control.

I.- Cumplimiento de la Normativa.

El decreto supremo N° 83 estableció plazos específicos para la implementación de dos niveles de seguridad, a los que no se le ha dado cumplimiento por el Hospital.

El artículo 4°, del título I, del mencionado decreto, señala que esta norma se cumplirá en dos etapas, de conformidad con los siguientes niveles:

- Nivel 1. Nivel básico de seguridad para el documento electrónico.
- Nivel 2. Nivel avanzado de seguridad para el documento electrónico.

Donde en el artículo segundo de la letra "i)" del artículo 37 de la norma, indica que deberá ser implementada por los diferentes órganos de la Administración del Estado dentro de los siguientes plazos:

- El Nivel 1, a más tardar en el año 2004.
- El Nivel 2, a más tardar en el año 2009.

3.2.- Contratos Relacionados con TIC.

En cuanto a contratos relacionados con las tecnologías de la información, suscritos por el Hospital San Pedro de Los Vilos, es menester señalar que no mantiene ninguno vigente, no obstante lo anterior, es pertinente observar que:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- El último contrato de equipamiento en comodato para realizar exámenes hematológicos, fue suscrito el 16 de octubre de 2007 con la empresa Arquimed S.A, por un periodo de 36 meses, del cual no existen antecedentes de las licitaciones o acto administrativo que lo formalizó. Finalizado éste, la empresa Valtek Diagnostics proporcionó en calidad de demostración un equipo para realizar exámenes de sangre junto con computadores conectados al sistema Opuslab, situación que se prolonga desde noviembre de 2010, según lo indicado por la Directora Técnica del Laboratorio mediante correo electrónico de 28 de septiembre de 2011, no existiendo un contrato que estipule cláusulas de seguridad y confidencialidad de la información ingresada al mencionado sistema de información, situación última que vulnera lo dispuesto en el artículo 37 b, del D.S. N° 83.

Sobre el particular, es preciso señalar que esa entidad no se rigió por las disposiciones de la ley N° 19.886, de Bases de Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios ni por su reglamento, contenido en el decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, normas a las que debe atenerse, por cuanto el servicio requerido se encuentra entre las materias consideradas en la citada ley, incumpliendo, en términos generales, con lo estipulado en el artículo 18 de la ley, que la obliga, en lo que interesa, a cotizar, licitar públicamente, contratar y adjudicar, y en general, a desarrollar todos sus procesos de adquisición y contratación, utilizando sólo los sistemas electrónicos o digitales que establezca la Dirección de Compras y Contratación Públicas.

Igualmente, contraviene el principio de libre concurrencia de los oferentes consagrado en el artículo 9° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, no aportando al objetivo de seleccionar la oferta más conveniente al interés del servicio licitante.

- Respecto de los equipos en comodato destinados a la realización de exámenes médicos por el laboratorio clínico, la empresa proveedora Valtek Diagnostics en el año 2004, se adjudica licitación ID 2145-308-CO04, por otra parte en la cláusula octava del contrato comodato suscrito en la época, indica que se establece un período de 36 meses de vigencia, terminado dicho plazo se efectuará una nueva negociación. Al respecto, según los antecedentes entregados por el hospital, posteriormente no se ha iniciado ningún proceso licitatorio del mismo tenor, siendo reemplazados en dos oportunidades el equipo analizador de exámenes.

La renovación de los contratos de servicios en forma indefinida, sin mediar mecanismos licitatorios, como ha ocurrido en la especie transgrede lo dispuesto por el artículo 9 de la ley 18.575 y los establecido en la ley N° 19.886, cuya finalidad es asegurar la libre concurrencia de una pluralidad de proponentes, con el objeto de seleccionar la oferta más conveniente al interés del servicio licitante (aplica dictámenes N°s. 19.712, de 2007, 42.345 de 2008, 46.746, de 2009 y 68.601, de 2011).

Sobre el acápite referido a contratos TI, el hospital en su respuesta informa que se encuentra en proceso licitatorio la totalidad de los equipos del servicio de laboratorio, indicando que se regularizará en un plazo no superior al 31 de diciembre de 2011, a su vez agrega que se incluirán en los respectivos contratos las cláusulas de confidencialidad.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En virtud de los antecedentes aportados, no es posible entender superadas las observaciones estipuladas en el presente capítulo, las que se mantendrán mientras no se constate en una próxima fiscalización, la efectiva solución anunciada, siendo primordial para ello, dar fiel cumplimiento a lo establecido en la ley de compras públicas. Asimismo, ese centro de salud deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de investigar y determinar las responsabilidades de quienes permitieron vulnerar las disposiciones de la normativa que rige la materia.

3.3.- Sistema SIRH.

a.- Descripción General del Sistema.

El Sistema de Información de Recursos Humanos, SIRH, es un aplicativo en ambiente gráfico, utiliza un modelo distribuido tipo arquitectura cliente - servidor, construido con la herramienta de programación Microsoft Visual Basic 6.0, utilizando como sistema de gestión de base de datos a Oracle 10g, su autoría, mantenimiento y soporte está a cargo de la empresa Indra Sistemas Chile S.A., proveedor del servicio a partir del año 2004.

El sistema en comento, se encuentra en operaciones en el Ministerio de Salud, Fondo Nacional de Salud, Centro de Referencia de Salud Peñalolén Cordillera Oriente y en todos los servicios de salud del país. Además, es pertinente aclarar que cada una de las instituciones señaladas, tiene en operaciones su propio servidor de base de datos. Sobre el presente informe, dicho equipo se encuentra ubicado en las oficinas del Subdepartamento TIC del Servicio de Salud Coquimbo, en la ciudad de La Serena.

La misión del aludido aplicativo es apoyar las labores administrativas de las unidades de personal, remuneraciones, calidad de vida laboral y capacitación. Encontrándose a disposición para estos fines los módulos de hoja de vida, planta, control de asistencia, remuneraciones, bonos, capacitación y bienestar.

b.- Control de Acceso Lógico.

El control de acceso lógico implementado por el sistema, permite definir una ilimitada cantidad de perfiles de usuarios, cada perfil está concebido para permitir o denegar el acceso a una opción del menú clásico de Microsoft Windows de cada módulo SIRH y que al momento de la fiscalización existían un total de 50 perfiles de acceso. Es necesario observar que cada perfil tiene asociado en la tabla INAC_PERFIL dos campos tipo fecha denominados para estos efectos: PERF_FECHA_INI y PER_FECHA_FIN y que en pruebas realizadas el aludido aplicativo permite utilizar una cuenta de usuario que tenga asignado un perfil donde su rango de fecha se encuentre vencido, idéntica situación ocurre con los campos USUA_FECHA_INI y USUA_FECHA_FIN de la tabla INAC_USUARIO que permite a una cuenta de usuario seguir siendo utilizada, aunque el periodo de vigencia se encuentre expirado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Sobre el proceso de asignación de usuarios, el hospital no ha impartido una orden de servicio con el fin de controlar la creación o eliminación de usuarios en el SIRH, sin embargo a nivel del Servicio de Salud Coquimbo el año 1999 se formalizó el documento "Normas y procedimientos del área de informática Servicio de Salud Coquimbo", que en su capítulo II se refiere a la creación de usuarios y manejo de contraseñas, documento que necesita ser actualizado de acorde los aplicativos y normativa vigente, junto con realizar su difusión respectiva.

Asimismo, las contraseñas asignadas a los usuarios no son reemplazadas periódicamente, en su mayoría son de tipo numéricas, son de fácil deducción. El sistema SIRH no obliga a cambiar inmediatamente la contraseña cuando un usuario ingresa por primera vez y no controla la reutilización de contraseñas como lo ordena el artículo N° 28 del mencionado decreto supremo 83.

En este mismo contexto, se constató que el aplicativo en revisión, tiene implementado un deficiente método de encriptación de contraseñas de usuarios, situación verificada tras realizar consultas en la INAC_USUARIO.

Según consultas realizadas a la base de datos SIRH, el 5 de septiembre de 2011, el hospital tenía 6 cuentas vigentes, no encontrándose observaciones sobre funcionarios desvinculados en dichos identificadores.

Asimismo, analizadas el universo de 183 cuentas de acceso vigentes a nivel regional del aludido sistema, se determinó que un total de 20 cuentas equivalentes a 10,92% de los identificadores de usuario son de carácter genérico, cantidad excesiva para este tipo de cuentas que no identifican a un funcionario o persona en particular, vulnerando lo estipulado en el artículo N° 37 letra g) de la anterior norma.

En este mismo contexto, se observa que teniendo un universo de 163 identificadores personales vigentes en el SIRH, se determinó que un 13,5% están ligadas a personas que han cesado sus funciones en el Servicio de Salud Coquimbo y que el detalle de casos se adjunta en anexo N° 4

Lo anterior, ratifica que el Servicio no realiza periódicamente verificaciones tendientes a borrar o bloquear las cuentas de usuarios de personas que hayan cambiado de roles, tareas o dejado la organización en conformidad con lo dictado en el nombrado artículo N° 37.

El centro hospitalario no ha emitido argumentaciones directas sobre el presente capítulo, por cuanto la observación se mantiene, mientras el hospital no tome las medidas necesarias para solucionar e informar al Servicio de Salud de Coquimbo las observaciones planteadas.

c.- Integridad del Sistema.

En relación a los registros de auditoría de actividades de usuario, excepciones y eventos de seguridad de las transacciones que el sistema SIRH almacena, si bien es cierto almacena algún grado de actividad se observa carencia de registros que identifiquen:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- La fecha y hora de inicio y término de cada sesión de usuario del sistema.
- El otorgamiento, revocación y modificación de perfiles de usuarios, como también la asignación de los mencionados perfiles a un usuario.

Las falencias detectadas en los aludidos registro de actividades, vulneran lo indicado en el artículo 37 letra f) de la normativa en cuestión.

En respuesta a lo establecido en el presente capítulo, el hospital indica que fue notificada de las observaciones detectadas en el sistema, la Coordinadora Regional de SIRH del Servicio de Salud Coquimbo, mediante correo electrónico, donde se solicita que la empresa proveedora que regularice e implemente las mejoras al sistema informático.

Esta Contraloría Regional, cumple con mantener lo observado mientras no se regularice la totalidad de las aristas detectadas en el control de acceso lógico, lo que será verificado en una próxima visita de seguimientos.

d.- Validación de Número de RUT.

En el sistema de información auditado, se pudo establecer que la regla general en el modelo de datos, es la inclusión dentro de la clave primaria de cada tabla al número de RUT de una persona natural o jurídica, según sea el caso. Para estos efectos se examinó y verificó la validación del RUT según el algoritmo del Servicio de Registro Civil e Identificaciones, SRCEI, en una muestra de 5 tablas pertenecientes al módulo de hoja de vida, a saber: ACEN01XX, APER14XX, APER15XX, APER16XX y APER17XX. Detectando un total de 6 RUT con el dígito verificador no válidos según el mencionado algoritmo:

N°	TABLA	RUT	DV, DÍGITO VERIFICADOR	DV SEGÚN SRCEI	NOMBRE
1	ACEN01XX	1745267	2	3	MANRIQUEZ ARAYA JONATHAN
2	ACEN01XX	12802022	k	5	RODRIGUEZ PIZARRO JOSE
3	ACEN01XX	12802022	K	5	ZEPEDA ALLENDES SUSANA
4	APER01XX	1745267	2	3	MANRIQUEZ ARAYA JONATHAN
5	APER14XX	8025447	7	4	VALENZUELA CERON JORGE
6	APER16XX	4773775	3	5	CODDOU CLARAMUNT EDUARDO

La Entidad de Salud responde en similares término a lo indicado en el apartado de integridad del sistema, de igual forma los mencionados hallazgos no son posibles de ser subsanados mientras no se verifiquen su solución, en futuras visitas de fiscalización que realice este Organismo Superior de Control.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

e.- Fechas Inconsistentes.

En este mismo contexto, se detectaron campos de información tipo fecha que contienen datos inconsistentes en la tabla ACEN01XX, la que almacena los datos personales de los funcionarios, los hallazgos detectados son los siguientes:

- Se encontraron un total de 97 registros que contienen información inconsistente en el campo C1FEC_NAC, utilizado para almacenar la fecha de nacimiento de los funcionarios, correspondientes al 1,25% en un universo de 7.758 registros, los hallazgos corresponden a fechas de nacimientos que exceden a valores posibles, por ejemplo el 2 de enero de 1900 o 6 de marzo de 2009.

AÑO NACIMIENTO	Nº HALLAZGOS
1900	77
1901	4
2000	4
2004	3
2005	1
2007	1
2008	3
2009	1
2010	2
FUERA DE RANGO	1
TOTAL GENERAL :	97

- Se detectó un total de 56 registros con información inconsistente en el campo C1FECHA_ING_ADMPUB, destinado a contener la fecha de ingreso a la administración pública de los funcionarios, las inconsistencias tienen relación con personas que registran fecha de ingreso a la administración pública con edad menor o igual a 13 años, registros equivalentes a un 0,72% del universo de registros.

EDAD INGRESO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Nº HALLAZGOS
0	32
1	19
3	1
10	1
11	2
13	1
TOTAL GENERAL :	56

En su respuesta el Hospital de Los Vilos indica que en los casos de inconsistencias de fechas detectadas, no corresponden a registros relacionados con funcionarios de establecimiento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Atendido los descargos, este Ente de Control mantiene inalterables las observaciones detectadas siendo necesario notificar al Servicio de Salud Coquimbo para que tome medidas al respecto, regularizando aquellos casos que son se ajustan a datos reales.

f.- Permisos Administrativos.

Se efectuó un análisis de la información relacionada con los permisos administrativos, para estos efectos la tabla destinada a contener dicha información es la APER16XX con un universo total de 116.173 registros, detectándose las siguientes situaciones:

- En el campo S16FECHA_RES destinado para almacenar la fecha de la resolución que formaliza el permiso administrativo, se detectaron un total de 25 casos que superan los 700 días entre la fecha de inicio del permiso administrativo y la fecha del acto administrativo, según lo detallado en anexo N° 5.

- Existen un total de 7.422 casos, equivalentes a un 6.39% del total registros donde la fecha de la resolución del permiso administrativo tiene un desfase superior a los 5 días desde que se hizo efectivo el beneficio, situación que se puede apreciar en el siguiente cuadro resumen:

N° DÍAS DESFASE FECHA PERMISO Y ACTO ADMINISTRATIVO	CANTIDAD DE REGISTROS
6 a 10 días	4.102
11 a 20 días	2.103
21 a 30 días	667
31 a 60 días	397
61 a 180 días	89
Más de 180 días	64
TOTAL GENERAL :	7.422

- Al revisar la cantidad de permisos con goce de remuneraciones registrados en el SIRH y que fueron otorgados a los funcionarios regidos por la ley N°18.834 en el Hospital San Pedro de los Vilos, se detectó que existen 43 casos que registran entre 6,5 a 11,5 días al año asociados a la entrega de ese beneficio, situación evidenciada desde el año 2005 a la fecha. Lo anterior refleja que el aplicativo no tiene implementado un efectivo algoritmo de control para estos efectos, lo que a su vez, permite vulnerar lo establecido en el artículo N° 109 de la ley N° 18.834 que establece que los funcionarios podrán solicitar permisos con goce de remuneraciones hasta 6 días hábiles en el año calendario.

Al respecto de las observaciones de permisos administrativos, el hospital en su respuesta reconoce la existencia de casos donde las solicitudes de permisos se presentan con posterioridad de haber hecho uso del beneficio, aclara que estas inconsistencias por lo general tienen un desfase de 24 horas, los que se registran el mismo día o el día siguiente de terminado el trámite.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Asimismo admite que durante el año 2009, se otorgaron 6.5 días de permisos administrativos a 4 funcionarios mientras que los otros casos son de otros hospitales de la región. En este mismo contexto, el hospital argumenta que lo anterior se debió a un error de SIRH sobre el límite máximo de días, lo que se comunicó en su oportunidad al coordinador regional SIRH, no volviendo a suceder hasta la fecha.

Sobre el particular, corresponde mantener la observación, toda vez que se acreditó que al revisar la cantidad de permisos con goce de remuneraciones registrados en el SIRH y que fueron otorgados a los funcionarios del hospital superaba los seis días hábiles en el año calendario, razón por la cual, ese municipio deberá calcular y requerir los reintegros pertinentes.

Concordante con ello, y por lo señalado en forma precedente, el Servicio deberá iniciar un sumario para establecer las eventuales responsabilidades administrativas comprometidas en los hechos representados en el informe de esta Contraloría Regional.

CONCLUSIONES.

El Hospital de Los vilos ha aportado antecedentes y ha iniciado acciones correctivas respecto de las materias fiscalizadas, lo que ha permitido dar por subsanas algunas observaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto de los alcances que aún se mantienen, corresponde que ese centro hospitalario adopte las medidas necesarias con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias de los procesos verificados, las que deberán considerar, entre otras, las siguientes acciones:

1.- Elaborar políticas formales de recursos humanos y confeccionar un manual de descripción y especificación de cargos. Asimismo, en la medida que los procesos de planificación lo determinen, el Servicio de Salud Coquimbo deberá efectuar auditorías relacionadas con la materia en examen.

2.- Desarrollar un mecanismo de control de turnos del hospital y velar por su cumplimiento, tanto para médicos como enfermeros. Asimismo, adoptar las medidas necesarias y elaborar procedimientos y controles sobre las horas extras trabajadas por cada funcionario.

3.- Determinar si los funcionarios individualizados en el cuerpo de esta auditoría, sin registro de horario en el sistema de control, cumplieron su jornada laboral, de manera de exigir los reintegros correspondientes en el caso de atrasos o inasistencias.

4.- Incoar un sumario administrativo, para determinar las responsabilidades administrativas que incurrieron funcionarios del hospital, al permitir el pago de horas extras a enfermeros en horarios que desempeñaban su horario funcionario. Asimismo deberá solicitar restitución de los fondos pagados en forma errónea.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

5.- Solicitar el reintegro de las horas extras pagadas erróneamente a la funcionaria Mariella de los Ángeles Molina Cobs por el día 11 de enero de 2011.

6.- Capacitar en materias TI a los encargados de hardware y software.

7.- Actualizar y mantener un inventario de todos bienes, identificando a su vez el software y hardware, según lo dispuesto por la normativa vigente.

8.- Instruir un sumario administrativo con el objeto de investigar los hechos y determinar las responsabilidades de quienes permitieron mantener desactualizado el inventario de bienes de TI.

9.- Adquirir las licencias de software que actualmente utiliza ese centro hospitalario, dejando de usar aquellos programas no licenciados hasta su regularización, dando cumplimiento de esa manera a la normativa vigente.

10.- Regularizar los perfiles de usuarios, definiendo quienes tendrán el perfil de administrador de acuerdo a sus necesidades.

11.- Designar a los miembros del comité de gestión de seguridad de la información quienes deberán revisar y monitorear los incidentes de seguridad de la información.

12.- La institución deberá impartir instrucciones en relación a concretar la generación de políticas informáticas, planes de contingencia, procedimientos de respaldo de información e instructivos sobre el buen uso de sistemas de información, redes de comunicaciones y servicios proporcionados por las tecnologías de la información.

13.- Adoptar medidas conducentes a consolidar una infraestructura tecnológica, acorde con el manejo seguro de documentación electrónica y firma digital avanzada.

14.- Implementar y formalizar mecanismos para el control, monitoreo, seguimiento de incidentes de seguridad.

15.- Adoptar providencias dirigidas a minimizar el acceso no autorizado a sesiones de computadores, correo o sistemas de información, donde obligatoriamente se debe solicitar nombre de usuario, contraseña segura e intransferible, lo que se aplica también al sistema SIRH.

16.- Deberá impartir instrucciones tendientes a incluir cláusulas relativas a la seguridad y confidencialidad de la información en los actos administrativos de nombramiento o contratación de personal.

17.- Implementar en la sala de servidores, la infraestructura que permita proteger y/o alertar la amenaza de humo, fuego, agua, polvo, suministro eléctrico, amenazas de la naturaleza, acceso no autorizado, actos vandálicos o de sabotaje.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

18.- Implementar los resguardos pertinentes para mantener el gabinete principal de telefonía seguro respecto de acciones de terceros.

19.- Ordenar el uso de bitácoras que registren permanentemente el mantenimiento realizado a los servidores, equipos de comunicaciones, UPS y generadores de electricidad.

20.- Controlar y registrar en detalle el ingreso a las salas de servidores de personal interno y externo.

21.- Ejecutar procedimientos permitan una formal y oportuna coordinación entre el Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Informática cuando es desvinculado un funcionario.

22.- Regularizar las observaciones sobre contratos vigentes relacionados con las tecnologías de la información.

23.- Iniciar un sumario administrativo con el objeto de investigar y determinar las responsabilidades de quienes permitieron vulnerar las disposiciones de la normativa que rige la contratación de servicios relacionados con las tecnologías de la información, habiendo utilizado un bien entregado en calidad de muestra por la menos un año sin licitación ni contrato y se ha renovado sucesivamente el contrato suscrito por equipos en comodato para exámenes médicos.

24.- Solicitar al Servicio de Salud Coquimbo efectuar los ajustes pertinentes, de modo tal de garantizar el correcto e íntegro funcionamiento del sistema SIRH, acceso, validaciones de fechas, de RUT; log de acceso y verificación de la consistencia de la información contenida en la base de datos de recursos humanos.

25.- El hospital deberá solicitar a la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo el envío periódico del comportamiento de SPAM y a su vez generar procedimientos para su control y disminución.

26.- El hospital deberá solicitar al administrador regional del sistema SIRH realizar un mantenimiento general de las cuentas de acceso definidas que permitan eliminar cuentas en desuso y genéricas, de igual forma solicitar una verificación de los perfiles de acceso definidos.

27.- Instruir un sumario administrativo para investigar los hechos y determinar las eventuales responsabilidades administrativas que se deriven de la cantidad de permisos con goce de remuneraciones registrados en el SIRH, superiores a lo permitido por la normativa vigente, y que fueron otorgados a los funcionarios del hospital, sin perjuicio que el establecimiento hospitalario, deberá calcular y requerir los reintegros pertinentes.

9



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Finalmente, este Organismo de Control, conforme a sus políticas de seguimiento, comprobará en una futura visita de fiscalización la implementación y la efectividad de las medidas comprometidas por el Hospital de los Vilos, así como el cumplimiento de las instrucciones establecidas en el presente Informe Final, destinadas a subsanar las observaciones detectadas en la presente auditorías.

Saluda atentamente a Ud.,



GEANINA PÉREZ VALENCIA
JEFE DE CONTROL EXTERNO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Anexo N° 1

Detalle de Muestras de Horas Extras

LEY	MES	RUT	HORAS DIURNAS	MONTO PAGADO POR HORAS DIURNAS	HORAS NOCTURNAS	MONTO PAGADO POR HORAS NOCTURNAS	TOTAL HORAS PAGADAS
18834	1	13917623-5	33	137819	23	115.266	253.085
18834	1	8414746-K	27	127483	46	260.632	388.115
18834	1	16816425-4	0	0	176	334.503	334.503
19664	1	13270256-K	12	80472	79	635.792	716.264
18834	2	13917623-5	36	150348	0	-	150.348
18834	2	15715189-4	24	91873	69	316.961	408.834
19664	2	14572019-2	8	49928	42	314.538	364.466
18834	3	13917623-5	40	167053	13	65.151	232.204
18834	3	8414746-K	13	65800	55	334.061	399.861
18834	4	8414746-K	28	132205	41	232.302	364.507
19664	4	13270256-K	0	80472	0	740.416	820.888
18834	5	6815559-2	26	117755	20	108.697	226.452
18834	5	8532221-4	0	0	153	301.377	301.377
19664	5	13898645-4	25	156025	23	172.247	328.272
18834	6	8895278-2	24	99620	66	328.747	428.367
18834	6	6815559-2	33	149458	25	135.871	285.329
19664	6	13898645-4	15	93615	50	374.450	468.065
18834	7	6815559-2	28	126813	14	76.088	202.901
19664	7	13898645-4	9	56169	50	374.450	430.619
18834	5	16816425-4	22		14	26.608	26.608

0



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO**

Anexo N° 2

Detalle de Resoluciones Tardías

N° DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PERÍODO		FUNCIONARIO	HORAS ASIGNADAS	
		DESDE	HASTA		DIURNAS	NOCTURNAS
104	02-02-2011	01-01-2011	31-01-2011	POZO OLIVARES, LORENA	3	13
				YAÑEZ BARRIGA MILSA	9	24
157	03-03-2011	01-02-2011	28-02-2011	MOLINA COBS MARIELA	40	13
				SOZA ASTORGA EDUARDO	14	0
				DIAZ LEYTON RODRIGO	13	34
167	03-03-2011	01-02-2011	28-02-2011	YAÑEZ BARRIGA MILSA	1	5
				PEREDA GONZALEZ PAMELA	0	10
228	05-04-2011	01-03-2011	31-03-2011	YAÑEZ BARRIGA MILSA	10	0
				PEREDA GONZALEZ PAMELA	13	0
283	04-05-2011	01-04-2011	30-04-2011	ALTAMIRANO TORDECILLA GLADYS	40	8
				CONTRERAS ROJO FERNANDO	30	17
				FLORES COLOMA FRANCISCA	0	14
				OLLARZÚ JELVEZ RICARDO	23	24
276	04-05-2011	01-04-2011	30-04-2011	MORALES TRIGO JENY		80
325	02-06-2011	01-05-2011	31-05-2011	TAPIA GODOY PATRICIA	0	1
				LEIVA BARRAZA AMADORA	0	7
				AGUILERA FIGUEROA MARIA	3	0
333	02-06-2011	01-05-2011	31-05-2011	SOZA ASTORGA EDUARDO	18	0
				DIAZ LEYTON RODRIGO	24	66
				MOLINA COBS MARIELA	9	0
424	03-08-2011	01-07-2011	31-07-2011	MARQUEZ ZAMBRANO FRANCISCO	5	0
				AGUILERA FIGUEROA MARIA	3	0

8



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Anexo N° 3

Detalle de los Días en que los Enfermeros estaban Ejerciendo su Turno Funcionario y se les Pagó Horas Extras.

NOMBRE	FECHA POR LA CUAL SE CANCELÓ HORAS EXTRAS	HORARIO DE HORA EXTRA		TOTAL HORA EXTRAS PAGADA	CON TURNO EN ESA FECHA
		DESDE	HASTA		
DIAZ LEYTON RODRIGO ALEJANDRO	05-03-2011	10:00	11:51	1:51	SI
	04-05-2011	0:00	21:00	21:00	SI
	04-05-2011	21:00	7:00	10:00	SI
	07-05-2011	10:00	0:00	14:00	SI
	14-05-2011	10:00	0:00	14:00	SI
	22-05-2011	10:00	18:00	8:00	SI
	05-06-2011	7:00	10:00	3:00	SI
	11-06-2011	7:00	10:00	3:00	SI
	02-07-2011	8:00	0:00	16:00	SI
	28-07-2011	8:00	17:00	9:00	SI
MOLINA COBS MARIELLA LOS ANGELES	03-03-2011	8:00	20:00	12:00	SI
	11-03-2011	8:00	20:00	12:00	SI
	11-02-2011	10:00	11:00	1:00	SI
	01-06-2011	10:00	21:00	11:00	SI
	01-06-2011	21:00	7:00	10:00	SI
	18-06-2011	16:20	7:00	14:40	SI
	21-07-2011	9:00	17:00	8:00	SI
	24-07-2011	8:00	20:00	12:00	SI
	27-07-2011	7:00	8:00	1:00	SI

①



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Anexo N° 4

Cuentas de Acceso Vigentes de Personal Externo o Desvinculado

N°	NOMBRE CUENTA	NOMBRE USUARIO	FECHA CESE
1	A.MURA	ALEJANDRA INES MURA PASTEN	31/03/2011
2	AGALVEZ	AMARA GALVEZ PUJADO	31/10/2010
3	AGOMEZ	ANGELA GOMEZ ZEPEDA	31/03/2011
4	AVALENZUEL	AGUSTIN VALENZUELA VERGARA	31/12/2008
5	CMANZANO	CLAUDIA MANZANO MIRANDA	31/12/2008
6	CPLAZA	CLAUDIA PLAZA ZAMORA	31/12/2010
7	DVALENZUEL	DARIO VALENZUELA VAN TREEK	22/05/2011
8	G.AZOLA	GLORIA ISABEL AZOLA ROJAS	31/12/2010
9	GCORTES	GLADYS CORTES	31/10/2010
10	HDELAPEÑA	HECTOR DE LA PEÑA VALDEBENITO	31/12/2005
11	INUÑEZ	DIEGO IGNACIO NUNEZ DIAZ	06/05/2011
12	JLOPEZ	JULIO LOPEZ GONZALEZ	19/07/2007
13	JRAMIREZ	JESSICA RAMIREZ GALLEGUILLOS	01/07/2006
14	LMARIN	LESLIE MARIN HERRERA	16/03/2010
15	LVARGAS	LORENA VARGAS PAEZ	09/08/2007
16	MCABRERA	MARIA CABRERA DIAZ	31/10/2010
17	MIBACACHE	MARIA IBACACHE SALINAS	29/09/2009
18	N.VEGA	NANCY VEGA ALFARO	31/10/2010
19	O.ROJAS	MARIA ROJAS HERRERA	31/12/2009
20	RARAYA	RUTH ARAYA CASTILLO	31/03/2007
21	RCALLEJAS	RODRIGO CALLEJAS CALLEJAS	31/05/2011
22	X.TORO	XIMENA TORO PUJADO	31/05/2010



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Anexo N° 5
Permisos Administrativos con Fechas De Resolución Fuera De Rango

N°	RUT	Resolución		Fecha Permiso	Usuario
		N°	Fecha		
1	10322583-3	5556	02/12/2204	07/12/2004	CMANZANO
2	13027265-7	3135	02/12/2044	03/12/2004	MPIZARRO
3	4192832-8	365	02/10/7200	21/07/2005	MCABRERA
4	6670212-K	174	27/03/3006	27/03/2006	VGONGORA
5	6940776-5	708	12/05/2009	19/05/2006	POLIVARES
6	7873759-K	170	24/02/2066	27/02/2006	MCABRERA
7	12945023-1	658	22/12/2200	23/12/2005	VGONGORA
8	14440712-1	566	14/04/7200	05/04/2007	CMANZANO
9	10403144-7	1159	14/01/8200	07/07/2007	MCABRERA
10	14309176-7	3764	03/08/2500	03/08/2007	TANIAPENA
11	16578693-9	1368	08/10/2500	20/09/2007	MCABRERA
12	12620083-8	243	12/02/2200	06/02/2008	MCABRERA
13	13866230-6	802	23/01/2200	26/12/2007	ROSA.COX
14	8972314-0	666	28/04/2100	28/04/2008	POLIVARES
15	12985697-1	3175	28/05/8200	29/05/2008	ASANTANDER
16	10030519-4	1759	22/05/2008	26/05/2006	MPIZARRO
17	7609382-2	560	31/10/7200	31/07/2008	RVALENZUEL
18	6994453-1	1459	10/06/2008	24/06/2006	EARAYA
19	10052230-6	6911	05/12/2008	26/12/2006	ASANTANDER
20	6679482-2	3317	22/10/2300	24/10/2008	JPIZARRO
21	9506320-9	238	24/03/3009	24/03/2009	ECORTES
22	12569570-1	2377	07/04/2090	07/04/2009	ASANTANDER
23	16524025-1	719	09/12/2200	07/12/2009	VGONGORA
24	13179655-2	6183	15/09/2100	21/09/2010	E.CRUIZ
25	13177940-2	1950	04/03/2101	04/03/2011	ASANTANDER

0



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO**

**Anexo N° 6
Funcionarios regidos por Ley N° 18.834 y con más de 6 Días de Permisos con
Goce de Remuneraciones Registrados En SIRH**

N°	RUT	Destinación	AÑO							N° días en exceso
			2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
1	4801116-0	DSSC	6.5							0.5
2	4820445-7	LA SERENA	7							1
3	6235256-6	LA SERENA	6.5							0.5
4	6577944-7	COQUIMBO	7.5							1.5
5	6624654-K	COQUIMBO	7							1
6	6753110-8	OVALLE	6.5							0.5
7	6830283-8	VICUÑA	7.5							1.5
8	7153092-2	LA SERENA	6.5							0.5
9	7264110-8	OVALLE	7							1
10	7292253-0	LA SERENA						6.5		0.5
11	7489312-0	LA SERENA	6.5							0.5
12	7739850-3	OVALLE	7							1
13	7856204-8	COQUIMBO	6.5							0.5
14	7873450-7	LA SERENA						6.5		0.5
15	7977587-8	OVALLE							6.5	0.5
16	8143594-4	DSSC	7							1
17	8210785-1	COQUIMBO						6.5		0.5
18	9171571-6	LOS VILOS						6.5		0.5
19	9323752-8	COQUIMBO	7							1
20	9684577-4	LA SERENA			7					1
21	9740486-0	OVALLE		6.5						0.5
22	9845149-8	LA SERENA	7							1
23	10021346-K	LA SERENA	7							1
24	10170974-4	OVALLE	7							1
25	10323296-1	VICUÑA	6.5							0.5
26	10642569-8	LA SERENA	7.5							1.5
27	10880924-8	LA SERENA	6.5							0.5
28	11422086-8	DSSC						7		1
29	11513021-8	OVALLE	6.5							0.5
30	12805287-9	COQUIMBO					9			3
31	12825890-6	DSSC							6.5	0.5
32	12945090-8	COMBARBALA			7					1
33	13174705-5	OVALLE			8					2
34	13182215-4	LOS VILOS						6.5		0.5
35	13224731-5	LOS VILOS						6.5		0.5
36	13760270-9	DSSC					7			1
37	14004192-0	COQUIMBO		7	7					2
38	14237243-6	LOS VILOS						6.5		0.5
39	15050572-0	COQUIMBO	7							1
40	15054241-3	COQUIMBO						8	7	3
41	15063057-6	OVALLE						11.5		5.5
42	15673108-0	LA SERENA	6.5							0.5
43	15674636-3	COQUIMBO		7						1
TOTAL PERMISOS EN EXCESO :			19.5	2.5	5	4	11	2	1	45



www.contraloria.cl

