

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División Auditoría Administrativa
Área Educación, Trabajo y Previsión Social

Informe Final
Servicio Nacional de
Capacitación y Empleo.



Fecha: 21 de abril de 2010.
Informe N°: 3/10



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

D.A.A.N° 331/10

REMITE INFORME FINAL N° 03 DE 2010,
SOBRE AUDITORÍA DE SISTEMAS EN EL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN
Y EMPLEO (SENCE).

SANTIAGO, 21. ABR 10 *020808

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 03 de 2010, con el resultado de la auditoría practicada por funcionarios de esta División, en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

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

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
Patricia Arriagada Villouta
ABOGADO JEFE
DIVISIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO
PRESENTE

mgr
Ref.: N° 167073/10
Adj.:CD

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

PMET:13082

INFORME FINAL N° 3 de 2010 SOBRE
AUDITORÍA DE SISTEMAS EN EL
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO Y
CAPACITACIÓN, SENCE.

SANTIAGO, 21 ABR. 2010

En cumplimiento del plan de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2009, se efectuó una auditoría de sistemas en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, con el objeto de revisar, entre otros aspectos, la seguridad informática.

OBJETIVO

La auditoría tuvo por finalidad revisar y evaluar aquellos aspectos que se relacionan con las políticas, normas, prácticas y procedimientos de control que se vinculan con los Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC.

METODOLOGÍA

La revisión fue practicada en conformidad con las principales normas y procedimientos aceptados por esta Entidad Fiscalizadora, incluyendo pruebas de validación y otros medios técnicos considerados necesarios en las circunstancias.

COBERTURA

El examen comprendió la revisión de normativas de las TIC, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes decretos supremos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, MINSEGPRES:

- 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 y N° 158/2007: 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 sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico.

A LA SEÑORITA
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
P R E S E N T E
RCA / ACG / VGA



Contralor General
de la Republica

BA



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- N° 93/2006: Norma técnica para minimizar la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios.
- N° 100/2006: Norma técnica para el desarrollo de sitios Web de los órganos de la Administración del Estado.

La auditoría se limitó a la revisión de controles generales y específicos implementados para los siguientes sistemas:

- Sistema de Fomento Productivo.
- Sistema de franquicia tributaria, GENESIS.
- Sistema de Administración de Programas Sociales, SAP.

Sobre el particular mediante oficio N° 05215 de 2010, se remitió al Servicio el Preinforme de Observaciones N° 3 del presente año, el que contiene las observaciones mas relevantes comprobadas durante la visita, con la finalidad de que se formularan los alcances y precisiones que se estimaran procedentes, el que fue respondido mediante oficio Ord. JUR N° 118.329 de 2010, en el que se informan las medidas adoptadas tendientes a solucionar las observaciones señaladas, antecedentes que fueron considerados para emitir el presente Informe Final.

I. SISTEMA DE FOMENTO PRODUCTIVO.

1. Descripción general del sistema.

Los programas de fomento productivo son programas gubernamentales para aumentar la “empleabilidad” de ciertos estratos de la población. Estos programas se subdividen en tres: Línea Especial Micro y Pequeña Empresa, MYPE; Becas Microempresas y Mujeres Jefas de Hogar Emprendedoras. Los tres tienen requisitos y procedimientos similares.

En general, los participantes deben ser personas con “baja capacitación laboral”, lo cual debe ser acreditado con una declaración jurada. En el caso de las MYPE, se debe agregar la declaración de impuesto a la renta del año tributario anterior; en el programa para Mujeres Jefas de Hogar Emprendedoras, la condición básica es ser mujer, y además, jefa de hogar, cesante y con baja calificación laboral. Los participantes postulan directamente en una Dirección Regional del SENCE (alumno individual) o a través de una entidad patrocinadora.

El SENCE licita los cursos a través de Chile Compra. Por el mismo medio, los Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC, registrados con contrato marco, postulan a estas licitaciones ofertando en cuanto a dinero y otras condiciones. Posteriormente, la Dirección Regional del SENCE realiza la elección entre las ofertas, seleccionando los alumnos y asignándoles los cursos, para comunicar la lista de los alumnos al OTEC ganador. Junto con esta lista la Dirección Regional del SENCE les hace llegar la clave asignada de ingreso al Sistema. Este proceso es necesario realizarlo sólo la primera vez. El identificador (usuario) de todo OTEC es su RUT.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Con esta clave, el OTEC se encarga de ingresar y digitar los participantes en el sistema informático e ingresa la asistencia (porcentaje) de éstos una vez terminado el curso. Por este mismo medio puede solicitar el pago por un curso realizado.

La Dirección Regional puede modificar la lista de participantes hasta que se acumule el 20% del tiempo asignado.

El curso lo paga íntegramente el SENCE. El OTEC que realiza el curso recibe el 100% de lo acordado por alumno, considerando sólo aquellos que asistieron a lo menos al 75% de las horas. En caso contrario, el pago es proporcional a las horas asistidas. Los alumnos podrán recibir, según los antecedentes de éstos, subsidios de movilización y/o de alimentación durante la duración de la capacitación.

El Sistema de Fomento Productivo se usa esencialmente para ingresar información a una base de datos, la cual es usada para realizar una serie de informes particulares y estadísticos. El programa que realiza esta última tarea se llama ClikView.

2. Validación de Reglas de Negocio

El Sistema valida algorítmicamente de forma correcta los RUT/RUN según las normas de verificación del Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel, no obstante lo anterior, la existencia de los RUN no es verificada en línea con ese Servicio.

El Servicio en su respuesta se comprometió a dar solución a la observación al 17 de mayo próximo.

Se pudo observar que el Sistema permite ingresar una misma MYPE, para distintos dueños/trabajadores/socios con el mismo RUT, pero con distinta razón social, en circunstancias que para un RUT no puede haber más de una razón social.

Sobre lo anterior, el SENCE en su respuesta se comprometió a resolver lo indicado dentro del mes de mayo de 2010.

El campo opcional, en el que se digita la dirección de correo electrónico, no está validado (es posible ingresar, por ejemplo, una secuencia de caracteres sin el separador clásico de campos @).

Asimismo, al ingresar un curso (asignar curso clave OTEC) se debe incorporar la cantidad de participantes. Al seleccionar el curso y el OTEC, el Sistema muestra el valor por participante de tal forma que permite modificarlo. Estos valores corresponden a los del catálogo de cursos electrónicos y del contrato marco respectivo. En el mismo portal, se debe ingresar nuevamente el valor por participante y el monto total de la orden de compra, es decir, el valor de la orden de compra debería ser igual al valor por participante multiplicado por su número, pero el sistema no lo calcula ni lo valida. En respuesta a esta anomalía, se indicó que este valor es solo "referencial informativo" y "no implica cálculos posteriores para el pago", sin embargo sigue informado erróneamente y es una puerta para mayores errores. No obstante lo anterior, el Servicio indicó que solucionará esta situación a más tardar el 2 de junio próximo.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En el caso de ingresar una participante para el programa de Jefas de Hogar, el campo sexo, puede ser llenado con la condición masculino, de lo cual se deduce que el Sistema no valida adecuadamente las reglas del negocio. Esto consta también en la base de datos, vista mediante el programa ClikView. Al preguntar por participantes del año 2009 de sexo masculino se obtienen los siguientes datos:

Rut	Dv	Nombre	Paterno	Materno	Sexo
5520006	8	Leticia Adriana	Moreno	Merino	M
6053654	6	Elizabeth	Farias	Valenzuela	M
6575219	0	Mirta del Carmen	Ortega	Aguilar	M
6585613	1	Blanca	Burgos	Hermosilla	M
7419629	2	Sandra Beatriz	Mora	Mora	M
7824394	5	Gloria Gladys	Gonzalez	Triviños	M
8164832	8	Lucerina del Carmen	Morales	Diaz	M
8974388	5	Teresa Elizabeth	Carvajal	Villarroel	M
11800284	9	Sandra Tatiana	Fuentealba	Soto	M
13766687	1	Karen Andrea	Garces	Torneria	M
13967886	9	Gloria Eugenia	Ramirez	Solis	M
14061223	5	Carol Alejandra	Gallegos	Baeza	M
15268886	5	Ruth Mary	Mautz	Mautz	M

En su respuesta el Servicio manifiesta que tendrá regularizada esta situación, ya sea mediante “eliminar o bien bloquear este atributo”, para el 7 de junio de 2010.

Por otra parte, se debe ingresar la fecha de nacimiento del participante, seleccionándola de un calendario o digitándola. Respecto a esta última, se puede digitar una fecha no válida, como es el 32 de febrero, y el formulario no realiza la validación. Al tratar de guardar este registro, el sistema se cierra.

De acuerdo a lo indicado por el Servicio, la observación será regularizada el 17 de junio próximo.

En cuanto al numeral 2, Validación de Reglas de Negocio, esta Contraloría General considera superada las observaciones, no sin antes indicar que las medidas dispuestas serán verificadas mediante una visita de seguimiento.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

3. Revisión de controles de acceso.

El Sistema tiene tres perfiles de usuarios:
Dirección Regional, Encargado del Departamento de Administración y Finanzas (DAF) y OTEC.

El usuario con perfil Dirección Regional es el que puede realizar la mayor cantidad de tareas, a saber: asignar versión/clave OTEC; modificar la información ingresada, reemplazar/eliminar participantes y validar información ingresada y el registro de pagos.

Por su parte, el perfil Encargado DAF, únicamente puede realizar el registro de pagos. Asimismo, los usuarios con el perfil OTEC, pueden efectuar las tareas de inscripción de participantes, registro de fechas y horarios, registro de asistencia y solicitud de pago.

Con respecto al usuario Dirección Regional, se detectó que no segrega las funciones, debido a que puede inscribir y asignar cursos a un OTEC, validar los cursos (asistencia y realización) y finalmente asignar el pago.

El Servicio señala que sobre los tres perfiles existentes la segregación está dada por los usuarios mencionados en el párrafo anterior, agregando que en tal situación, no aplica la detección realizada por el auditor, es decir la no segregación de funciones para el usuario Dirección Regional.

II. SISTEMA DE FRANQUICIAS TRIBUTARIAS, GENESIS.

1. Descripción general del sistema.

La franquicia tributaria es un incentivo a las empresas contribuyentes de la Primera Categoría de la Ley de Rentas, para invertir en la capacitación de sus trabajadores y socios, lo cual se descuenta del monto a pagar de sus impuestos en el ejercicio siguiente al que se realiza la capacitación. Las empresas pueden invertir en capacitación hasta la suma equivalente al 1% de las remuneraciones imponibles pagadas a los trabajadores en el ejercicio anual, según registren en sus planillas los siguientes montos¹:

Entre 35 y menos de 45 UTM	Pueden deducir hasta 7 UTM.
Entre 45 y 900 UTM	Pueden deducir hasta 9 UTM.
Sobre 900 UTM	Pueden deducir hasta el 1% de su plantilla anual de remuneraciones.

Estas acciones de capacitación, pueden ser ejecutadas por Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC, o por las mismas empresas previa autorización por parte del SENCE. El trámite para informar y liquidar estas acciones, puede ser directo entre la empresa y el SENCE, o a través de un Organismo Técnico Intermedio de Capacitación, OTIC, siempre que no se trate de cursos internos (cursos que la propia empresa dicta).

¹ Quedan excluidas del beneficio aquellas empresas con una plantilla anual de remuneraciones inferior a 35 UTM.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En cualquier caso, la manera de comunicar y liquidar las acciones de capacitación puede ser presentando en las oficinas del SENCE el "Formulario Único de Comunicación, Rectificación y Liquidación de Acciones de Capacitación", o vía Internet por medio de la página <http://www2.sence.cl/empresas.htm>, en la cual, por medio de usuario y contraseña otorgados previa inscripción y autorización por parte del SENCE, se puede completar de manera digital el formulario antes mencionado.

En este contexto, el Sistema GENESIS registra todas las acciones de capacitación comunicadas, autorizadas, rechazadas y liquidadas. Además, contiene todos los cursos autorizados por el SENCE y el registro nacional de OTEC. Funcionalmente, el responsable del Sistema GENESIS es el Departamento de Capacitación en Empresas del SENCE.

El Sistema GENESIS, de arquitectura cliente-servidor, además, es utilizado por el Departamento de Capacitación en Empresas y por otros usuarios internos del SENCE a nivel nacional. La funcionalidad que permite a las empresas, OTEC y OTIC comunicar y liquidar sus acciones de capacitación vía Internet se conoce como Sistema Franquicia Web. De esta manera, registra los datos que se ingresan en su interfaz Web directamente en la base de datos de GENESIS. Además, tiene implementados procedimientos de carga y liquidación masiva (procesos batch) de acciones de capacitación para las OTIC y para grandes empresas.

Se hace notar que en la etapa de ingreso de datos al Sistema, no existe un procedimiento formal para verificar la integridad de la información ingresada respecto de la documentación física, ni tampoco para validar las comunicaciones y/o liquidaciones efectuadas vía Internet, incluyendo los procesos batch de carga masiva de datos.

Como salida a los sistemas que integran el proceso de franquicia tributaria, las empresas pueden obtener mediante otra aplicación Web, un certificado que especifica el monto imputable a franquicia tributaria del ejercicio anterior, información que también es posible obtenerla en el Sistema GENESIS para las empresas que deseen obtenerla en las oficinas del SENCE.

Con respecto al GENESIS, éste carece de manual de usuario, documentación para los procedimientos de operación del Sistema, documentación técnica formal del mismo, diccionario de datos y validaciones de reglas de negocio.

2. Metodología.

Se revisó la versión 8.60 del GENESIS 2007, Sistema en vigencia a la fecha de la auditoría, solicitando un acceso en modo consulta a la base de datos de producción. Sin embargo, para evitar caídas por peak de consultas y por inestabilidad en dicho ambiente, se traspasó la base de datos del ambiente productivo a uno de desarrollo. En este último, se utilizó un acceso en modo consulta a la base de datos, y accesos con perfil de administrador y de analista de empresa, los cuales fueron otorgados por la Unidad de Informática del SENCE.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Para no alterar los resultados, se revisó en primer lugar la integridad de la base de datos conforme a las reglas del negocio de franquicia tributaria, y posteriormente, se revisaron las validaciones construidas en el Sistema a nivel de aplicación.

3. Universo y muestra.

El Sistema GENESIS contiene información de las acciones de capacitación comunicadas y liquidadas por el SENCE desde el año 1998 en adelante. Según la base de datos del Sistema, desde ese año en adelante, se han liquidado \$ 632.976.973.306 en acciones de capacitación, de las cuales se revisaron las ocurridas desde el 1 de enero de 2005 hasta el 30 de octubre de 2009, cuyo monto liquidado corresponde a \$ 265.308.067.525. Por lo tanto, para la revisión del Sistema, el tamaño de la muestra ascendió a \$ 111.429.388.361, equivalente al 42% del monto liquidado.

4. Validación de reglas de negocio.

4.1 Acciones de capacitación con una cantidad de participantes mayor al máximo autorizado.

Cada curso autorizado y aprobado por el SENCE, debe especificar la cantidad máxima de participantes. Por lo tanto, se intentó ingresar acciones de capacitación en el Sistema con más participantes que el permitido para el curso, pero el Sistema validó correctamente esta situación mostrando el mensaje de error respectivo y no permitió el ingreso de la acción.

Sin embargo, se buscó en la base de datos aquellas acciones de capacitación comunicadas, autorizadas y/o liquidadas, cuyo curso asociado sea de modalidad presencial, y su fecha de inicio sea mayor o igual al 1 de enero de 2005, considerando aquellos participantes con asistencia mayor o igual a 75%². Se encontraron 46 acciones de capacitación liquidadas asociadas a los cursos indicados más adelante, los cuales no especifican la cantidad máxima de participantes. El detalle es el siguiente:

Código SENCE	Nombre curso	Acciones de capacitación
1001738559	Detección de dólares falsos	30
1234568041	Ingles Técnico	13
1234568106	Conceptos básicos de uso de un PC con plataforma comercial	3

Además, excluyendo las 46 acciones de capacitación anteriores, se encontraron 1.179 acciones liquidadas cuyos participantes superan el número máximo permitido por curso.

² Detalle de acciones de capacitación encontradas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo1.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Por su parte, respecto de las 1.179 acciones aludidas, la diferencia total entre la cantidad de participantes de la acción de capacitación y la cantidad máxima permitida por curso, es de 6.448 personas, lo cual equivale a un monto aproximado de \$ 374.062.051, imputable a dicha franquicia. Las acciones de capacitación en cuestión, fueron comunicadas por 245 personas jurídicas diferentes, incluyendo empresas, OTIC y Oficinas Municipales de Información Laboral, OMIL.

Sobre el particular, las entidades que más participantes en exceso comunicaron fueron las siguientes³:

RUT Comunicador	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Particip. Exceso	Acciones Capac.	Franq. exceso aprox. (\$)
74.252.300	4	Centro Español Intermedio para Capacitación	OTIC	1.122	131	49.643.001
70.360.100	6	Asociación Chilena de Seguridad	EMPRESA	696	8	28.678.260
73.048.900	5	Corporación de la Banca para la Promoción de la Capacitación	OTIC	660	90	39.455.329
70.537.300	0	Corporación de Capacitación de la Cámara Nacional de Comercio de Chile	OTIC	656	116	39.548.342
70.200.800	K	Corporación de Capacitación de la Construcción	OTIC	455	136	30.140.178

Por otra parte, las 5 personas jurídicas anteriores comunicaron sus acciones de capacitación mediante la interfaz Web (Franquicia Web) y/o proceso batch masivos vía Internet. De hecho, el 94% del total de acciones de capacitación que tienen más participantes que el máximo permitido (1.110 de 1.179 acciones) fueron comunicadas a través de las vías antes mencionadas. Este 94% de acciones de capacitación, involucra 6.153 participantes en exceso cuyo monto aproximado imputable a franquicia es de \$ 358.015.386.

De la misma manera, las 1.179 acciones de capacitación liquidadas cuyos participantes superan el máximo permitido por curso beneficiaron a 510 personas jurídicas diferentes.

Al respecto, las empresas que obtuvieron los mayores montos en exceso imputables a franquicia son las siguientes⁴:

RUT empresa	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Particip. exceso	Acciones capacitac.	Franq. exceso aprox. (\$)
70.360.100	6	Asociacion Chilena De Seguridad	EMPRESA	696	8	28.678.260
86.269.900	9	Empresa Transp.Seguridad De Chile	EMPRESA	176	18	12.507.783

³ Listado completo de las 245 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo2.

⁴ Listado detallado de las 510 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo3.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

RUT empresa	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Particip. exceso	Acciones capacitac.	Franq. exceso aprox. (\$)
97.004.000	5	Banco de Chile	EMPRESA	129	18	8.911.328
96.781.620	5	Banestado Microempresas	EMPRESA	374	6	8.580.313
96.514.060	3	Prosegur Chile S.A.	OTEC	158	20	8.295.757

En su respuesta, el SENCE indica que el Departamento de Capacitación en Empresas se compromete a revisar la situación para las acciones del año 2009 que presentan irregularidades, con el objeto de subsanar los casos encontrados. Además, se procederá a dejar inactivos los códigos de curso relacionados con las acciones detectadas, como medida preventiva, motivo por el cual se mantienen las observaciones planteadas sobre la materia.

4.2 Acciones de capacitación comunicadas con la misma fecha o posterior al día de inicio del curso.

Según lo especificado por el Servicio, las acciones de capacitación deben ser comunicadas a lo menos un día hábil antes de iniciarse el curso. Por su parte, se verificó en el Sistema el cumplimiento de dicha regla de negocio, usando una cuenta de administrador y una de analista de empresa (perfil utilizado para el personal que ingresa las acciones de capacitación). Cabe indicar que respecto del último perfil, el Sistema no permitió ingresar una comunicación el mismo día de inicio del curso. Sin embargo, usando el perfil de administrador 'ADMIN' esta acción fue permitida en el Sistema (existen 23 cuentas de administrador de GENESIS).

Paralelamente, se buscó en la base de datos aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuyo curso asociado tenga fecha de inicio igual o posterior al 1 de enero de 2005, considerando aquellos participantes con asistencia mayor o igual al 75%. Excluyendo del resultado, para fines analíticos, aquellas acciones de capacitación que se comunicaron hasta 7 días después del inicio del curso, por una posible situación de borde debido a una caída en los Sistemas del SENCE, se encontraron 18.949 acciones de capacitación, que fueron comunicadas después de 7 o más días desde la fecha de inicio del curso. Estructurando este resultado, se encontró lo siguiente⁵:

Fecha comunicación	Acciones de capacitación
Mismo día de inicio curso	3.559 (fuera de análisis)
Entre 1 y 7 días después de inicio curso	5.166 (fuera de análisis)
Entre 8 y 30 días después de inicio curso	6.135
Entre 2 y 3 meses después de inicio curso	5.400
Entre 4 y 6 meses después de inicio curso	4.664
Después de 6 meses de inicio curso	2.750

⁵ Detalle de acciones de capacitación encontradas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo4.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estas 18.949 acciones de capacitación equivalen a un monto imputable a franquicia tributaria de \$ 5.158.279.007 y fueron comunicadas por 2.564 personas jurídicas diferentes. Las 5 personas jurídicas, que más acciones de capacitación comunicaron después de 7 días desde el inicio del curso son las siguientes⁶:

RUT Comunicador	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Dentro de 8 y 30 días		Entre el 2do y 3er mes		Entre el 4to y 6to mes		Más de 6 meses		Total	
				Acc. Cap.	Franq. (MM\$)	Acc. Cap.	Franq. (MM\$)	Acc. Cap.	Franq. (MM\$)	Acc. Cap.	Franq. (MM\$)	Acc. Cap.	Franq. (\$)
70.417.500	0	Corporacion De Capacitacion Y Empleo Sofofa	OTIC	1.387	554	1.544	304	1.295	135	565	78	4.791	1.070.705.167
70.200.800	K	Corporacion De Capacitacion De La Construcccion	OTIC	712	307	829	473	949	183	461	99	2.951	1.061.736.117
73.315.900	6	Centro Intermedio De Capacitacion Asexma	OTIC	418	154	463	138	238	51	115	13	1.234	356.577.659
70.537.300	0	Corp.De Capacitación De La Cámara Nacional De Comercio De Chile	OTIC	717	77	221	66	121	22	72	5	1.131	170.656.130
73.048.400	3	Corficap	OTIC	437	132	86	43	118	24	295	70	936	269.624.830

Dentro de estas 2.564 personas jurídicas, 23 corresponden a OTIC y sus 13.748 acciones de capacitación explican el 73% del monto asociado en cuestión, es decir, las acciones de capacitación de éstas equivalen a un monto imputable a franquicia tributaria de \$ 3.772.539.178.

Además, el 87% de las 18.949 acciones de capacitación, es decir 16.598 acciones, fueron comunicadas mediante Franquicia Web y/o procesos batch masivos vía Internet. De hecho, todas las comunicaciones realizadas por las OTIC, excepto tres, se realizaron por estos medios. El usuario que GENESIS asigna a las empresas u OTIC autorizadas por el SENCE a comunicar y liquidar vía Web es 'INTERNET' y 'INTERBATCH', ninguno de los cuales tiene perfil de administrador.

Asimismo, las 18.949 acciones de capacitación liquidadas cuya fecha de comunicación es mayor en 7 o más días a la fecha de inicio del curso, beneficiaron a 5.635 personas jurídicas diferentes. Entre estas, las 5 que obtuvieron los mayores montos imputables a franquicia tributaria son las siguientes⁷:

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Acc. cap.	Total franq. (\$)
70856400	1	Corporación Municipal de Educación	OTEC	36	71.459.143

⁶ Listado detallado de las 2.564 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo5.

⁷ Listado detallado de las 5.635 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo6.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Acc. cap.	Total franq. (\$)
		Salud y At. Menores			
71102600	2	Corp. Municipal de Des. Social	OTEC	27	55.317.621
87756500	9	Enap Refineria S.A.	EMPRESA	29	53.428.430
72725600	8	Colegio Piamarta	EMPRESA	98	52.213.794
77360390	1	Sociedad Cobranzas Payback S.A.	EMPRESA	14	45.600.000

En su respuesta, el SENCE menciona que existe la facultad de autorizar comunicaciones “fuera de plazo”, delegada a la Jefa del Departamento de Capacitación de Empresas, a través de la resolución exenta N° 9383 de 6 de noviembre de 2009. Además, indica que el perfil de Administrador Regional será modificado antes del 15 de marzo de 2010, y ya no permitirá ingresar comunicaciones fuera de plazo. Agrega, que se elaborará un procedimiento para garantizar el cumplimiento de lo normado en la citada resolución.

Asimismo, manifiesta que respecto del universo de 18.949 acciones de capacitación comunicadas fuera de plazo, 12.122 de ellas, equivalentes al 63% del total encontrado, corresponden a acciones complementarias, como resultado de cursos que se extienden durante un período de dos años calendarios. Por lo tanto, al momento de cambiar de año, se genera una acción complementaria del período parcial que corresponde al del año de inicio. Alude a que estas acciones complementarias, se generan automáticamente registrando todos los antecedentes y horas que no fueron liquidadas en el período parcial, tomando como fecha de inicio la información vigente en la acción parcial.

4.3 Participantes por empresa que asisten más de 2 veces por año al mismo curso.

Según lo indica el Servicio, una persona puede asistir por año, un máximo de dos veces al mismo curso. Sin embargo, usando el perfil de administrador se comunicaron y liquidaron en el Sistema GENESIS, tres acciones de capacitación en tres meses diferentes de un año (agosto, septiembre y octubre), con el mismo curso, con la misma persona (Rut: 9010-7) y en la misma empresa. El Sistema no validó esta regla en la comunicación ni en la liquidación de la tercera acción de capacitación, y tampoco advirtió de esta situación mostrando un aviso de alerta indicando que la persona informada ya había tomado el mismo curso en el año.

Asimismo, se buscó en la base de datos del Sistema aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuya fecha de inicio sea igual o posterior al 1 de enero del 2005, y considerando sólo aquellos participantes con un porcentaje de asistencia real mayor o igual al 75%. Se encontraron 5.971 casos en los que una persona asistió 3 o más veces al año a un mismo curso en una misma empresa, y el monto aproximado en exceso imputable a franquicia en estos casos es de \$ 332.807.424. Los 5 primeros casos son los siguientes⁸:

⁸ Listado detallado de los 5.971 casos en archivo adjunto “Anexo GENESIS.xls”, Hoja Anexo7.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Rut persona	DV	Rut empresa	DV	Nombre empresa (según sistema)	Tipo	Cód. SENCE curso	Nombre curso	Año	Cant. part. por año	Franq. aprox. exceso (\$)
6826906	7	85272800	0	Compañía Contractual Minera Candelaria	EMPRESA	1234594639	Mantenimiento Preventivo De Equipos De Movimiento De Tierra	2006	18	1.216.000
7818847	2	85272800	0	Compañía Contractual Minera Candelaria	EMPRESA	1234594639	Mantenimiento Preventivo De Equipos De Movimiento De Tierra	2006	18	1.216.000
8427129	2	85272800	0	Compañía Contractual Minera Candelaria	EMPRESA	1234594639	Mantenimiento Preventivo De Equipos De Movimiento De Tierra	2006	18	1.216.000
6871153	3	77905330	K	Anglo American Chile Limitada	EMPRESA	1237791778	Formación de equipos de trabajo para toda la organización	2008	17	72.000
8483579	K	85272800	0	Compañía Contractual Minera Candelaria	EMPRESA	1234594639	Mantenimiento Preventivo De Equipos De Movimiento De Tierra	2006	15	988.000

Asimismo, los 5.971 casos en los que en los que una persona asistió 3 o más veces al año a un mismo curso en una misma empresa, beneficiaron a 579 personas jurídicas diferentes, siendo las 5 más beneficiadas las siguientes⁹:

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Franq. aprox. exceso (\$)
61703000	4	Empresa Nacional de Minería	EMPRESA	24.050.825
85272800	0	Compañía Contractual Minera Candelaria	EMPRESA	16.324.420
96820170	0	Adecco Recursos Humanos S.A	EMPRESA	15.106.353
89862200	2	Lan Airlines S.A.	EMPRESA	12.245.719
96529420	1	Synapsis Soluciones Y Servicios It Ltda.	OTEC	10.909.714

⁹ Listado detallado de las 579 personas jurídicas en archivo adjunto “Anexo GENESIS.xls”, hoja Anexo8.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Finalmente, los 5 cursos que más se repiten en estos 5.971 casos son los siguientes:

Código SENCE	Nombre (según sistema)	Repeticiones	Franq. aprox. exceso (\$)
1234732578	TECNICAS Y APLICACIONES DE LA GIMNASIA LABORAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	483	12.614.391
1237755354	GIMNASIA PREVENTIVA Y CORRECTIVA PARA LA SALUD LABORAL EN LA ESTACION DE TRABAJO	451	7.075.918
1234655570	EJERCICIOS PREVENTIVOS Y COMPENSATORIOS PARA EVITAR DOLENCIAS OSTEOMUSCULARES	218	18.108.149
1237739431	SEMINARIO DE ESTRATEGIAS DE VENTA PARA UN MERCADO ALTAMENTE COMPETITIVO	186	7.158.400
1237769536	GIMNASIA EN EL PUESTO DE TRABAJO	161	11.678.001

En su respuesta el Servicio indica que la validación de un participante que no pueda asistir más de 2 veces al año a un mismo curso, se encuentra habilitada en el sistema a partir del segundo semestre del 2009. No obstante, ésta tuvo que ser modificada en fecha posterior a su puesta en marcha, debido a que en determinados casos no generaba el control. Agrega, que en la actualidad dicha validación se encuentra plenamente operativa y la situación a que se hace mención no es factible. Añade, que en todo caso, se realizará una corrección del año 2009 respecto de los participantes que exceden el máximo, como un control adicional a la validación implementada.

Al respecto, lo señalado por el Servicio será validado en visita de seguimiento.

4.4 Acciones de capacitación que son liquidadas con una factura previamente registrada.

Según lo informado por el Departamento de Capacitación en Empresas del SENCE, una factura emitida por un OTEC puede ser utilizada para justificar sólo una acción de capacitación, es decir, no puede ser liquidada usando una factura previamente emitida para otra acción de capacitación.

Sin embargo, usando el perfil de administrador se comunicaron y liquidaron en el Sistema GENESIS tres acciones de capacitación en tres meses diferentes de un año, con el mismo curso (es decir, con el mismo OTEC), en la misma empresa y usando el mismo número de factura. El Sistema no validó esta inconsistencia de información, en la liquidación de la segunda y la tercera acción de capacitación, y tampoco advirtió de esta situación, mostrando un aviso de alerta indicando que la factura a ingresar ya se encontraba registrada.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

A su vez, se buscó en la base de datos de GENESIS aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuya fecha de inicio fuera igual o posterior al 1 de enero del 2005, (vinculando el RUT de quien dicta el curso con la factura ingresada en la liquidación) y cuyo curso sea de tipo OTEC. Se encontraron 8.483 acciones de capacitación liquidadas con una factura que ya existía en la base de datos para el OTEC que dictó el curso. El monto imputable a franquicia tributaria por estas 8.483 acciones de capacitación es de \$ 1.650.113.164¹⁰.

Estas 8.483 acciones de capacitación fueron comunicadas por 1.066 personas jurídicas diferentes. Las 5 personas jurídicas que más facturas repetidas presentaron en su liquidación son las siguientes¹¹:

RUT comunicador	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Franq. asociada a facturas repetidas (\$)	Cant. facturas repetidas
70537300	0	Corp. de Capacitación de la Cámara Nacional de Comercio de Chile	OTIC	70.054.788	2.443
77421560	3	Corp. de Capacitación Tecnológica Acti	OTIC	174.974.124	1.334
71566400	3	Corporacion de Capacitacion y Desarrollo Promaule	OTIC	155.632.164	528
70200800	K	Corporacion de Capacitacion de la Construccion	OTIC	54.268.982	334
61704000	K	Codelco Chile	EMPRESA	6.021.371	196

Además, el 100% de estas acciones de capacitación, fueron comunicadas mediante Franquicia Web y/o procesos batch masivos vía Internet, pues los usuarios de ingreso registrados en la base de datos son 'INTERNET' e 'INTERBATCH'. De la misma manera, fueron 73 usuarios diferentes los que liquidaron estas 8.483 acciones de capacitación. No obstante, el 86% de las liquidaciones se realizaron mediante Franquicia Web y/o procesos batch masivos de Internet. Los 5 usuarios que más acciones de capacitación liquidaron, habiéndose presentado para éstas una factura previamente ingresada, son los siguientes¹²:

Usuario GENESIS que liquidó	Franq. de acciones de capacitación (\$)	Cantidad acciones de capac. liquidadas
INTERNET	1.068.777.926	6.561
INTERBATCH	95.142.710	750
CCABEZA	37.438.539	178
IMUÑOZ	44.423.872	134
JOCELL	33.235.661	96

¹⁰ Detalle de las 8.483 acciones de capacitación encontradas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo9.

¹¹ Listado detallado de las 1.066 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo10.

¹² Listado detallado de usuarios en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo11.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Las diferentes facturas asociadas a las 8.483 acciones de capacitación encontradas son 2.807 y corresponden a 652 personas jurídicas distintas. Las 5 personas jurídicas que más facturas repetidas generaron, según la información entregada por quien liquida la acción de capacitación, son las siguientes¹³:

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Franq. de acc. de cap. con factura repetida (\$)	Cant. de acc. de cap. con factura repetida
96763810	2	QUINTA DISCIPLINA S A	OTEC	35.693.439	2.009
77568960	9	Soleduc Capacitación Limitada	EMPRESA	13.115.800	425
77895220	3	Sociedad de Capacitación Alma Mater Limitada	OTEC	7.763.400	321
72012000	3	Universidad Tecnológica de Chile	OTEC	68.427.600	249
79572760	4	Instituto de Capacitación Leal Limitada	OTEC	12.109.810	238

Finalmente, las 8.483 acciones de capacitación liquidadas con una factura que ya existía en la base de datos para el OTEC que dictó el curso, beneficiaron a 1.412 personas jurídicas diferentes, siendo las 5 que obtuvieron mayores montos imputables a franquicia tributaria por estas acciones las siguientes¹⁴:

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Franq. de acc. de cap. con factura repetida (\$)	Cant. de acc. de cap. con factura repetida
91004000	6	Productos Fernandez S.A.	EMPRESA	93.839.998	305
92580000	7	Entel S.A	EMPRESA	40.010.560	861
99577940	4	Unión del Transporte SA	EMPRESA	37.800.000	31
78452650	K	Vtr Global Com S.A.	EMPRESA	36.831.170	341
84671700	5	Cencosud Supermercados S.A.	EMPRESA	35.693.439	2.009

Al respecto, la autoridad en su respuesta se comprometió a realizar una revisión a la situación, con el objeto de regularizar a nivel de procedimientos la liquidación de acciones con una misma factura. Agrega, que tal situación será abordada en la "Asesoría técnica Plan de continuidad procesos OTIC", que se desarrollará entre marzo y mayo de 2010, sin perjuicio de la revisión de las empresas que operan en forma directa como las que son intermediadas por los OTIC.

Con todo, para la situación objetada el Servicio se comprometió a realizar las correspondientes validaciones en el sistema y tenerla operativa a fines de junio próximo.

¹³ Listado detallado de las 652 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo12.

¹⁴ Listado detallado de las 1.412 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo13.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

4.5 Participantes asistiendo a más de una acción de capacitación al mismo tiempo.

De manera lógica, un participante no puede estar asistiendo a más de una acción de capacitación al mismo tiempo, cuya validación está construida en GENESIS.

Sin embargo, se buscó en la base de datos del Sistema aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuya fecha de inicio fuera igual o posterior al 1 de enero del 2005, considerando aquellos participantes con un porcentaje de asistencia real igual al 100%. Se encontraron 15.309 ocasiones en las que se registró que una persona asistió el mismo día y a la misma hora a dos o más cursos diferentes. Estos 15.309 casos corresponden a 3.499 personas diferentes¹⁵.

El SENCE en su respuesta indica que se realizará en el sistema Génesis una revisión de tal validación, con la finalidad de verificar los casos en que se estarían presentando problemas en su funcionamiento, y aplicar las correspondientes mejoras a más tardar el 30 de julio de 2010. Adicionalmente, señala que se realizará una verificación de los casos detectados por esta Entidad de Control.

4.6 Cursos internos con menos de 8 horas de duración.

Según lo indicado en la documentación de franquicia tributaria disponible en <http://www.sence.cl/documentacion.html>, los cursos internos efectuados por las propias empresas deben tener al menos 8 horas de duración. Usando el perfil administrador, se ingresó un curso interno de 5 horas de duración y el Sistema aceptó esta acción, otorgándole el código SENCE respectivo. Además, posterior al ingreso del curso, fue posible ingresar una acción de capacitación con este curso, y el Sistema permitió la comunicación.

Sobre la materia, se buscó en la base de datos del Sistema aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuya fecha de inicio fuera igual o posterior al 1 de enero del 2005, cuyos cursos sean de modalidad 'empresas' y con participantes con un porcentaje de asistencia real mayor o igual al 75%. Se encontraron 52 acciones de capacitación liquidadas con cursos de menos de 8 horas de duración, cuyo monto total imputable a franquicia tributaria es de \$6.107.744¹⁶. Estas 52 acciones fueron comunicadas y beneficiaron a 19 personas jurídicas diferentes y consideran 26 cursos distintos.

Al respecto, el SENCE responde que haciendo uso de sus facultades, emitió la norma técnica oficializada a través del Ord. Circular N° 147, de 28 de diciembre de 2008, en el cual se reduce el mínimo de horas cronológicas de 8 a 5 para la autorización de actividades de capacitación en el ámbito de la franquicia tributaria. Agrega, que se detectaron 4 casos de acciones que presentan tal problema durante el año 2005, indicando que se procederá a dejar estos cursos inactivos, aludiendo que lo observado por esta Contraloría se encuentra en el ámbito de lo permitido por el SENCE. Por último agrega que en el manual de franquicia tributaria que se encuentra en etapa final de revisión, se actualizará esta información.

¹⁵ Listado detallado de los 15.309 casos en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo14.

¹⁶ Detalle de las 52 acciones de capacitación en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo15.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En virtud de los argumentos planteados se levanta la observación, sin perjuicio de verificar la actualización del aludido manual en una próxima visita de seguimiento.

4.7 Acciones de capacitación liquidadas fuera de plazo.

Las personas jurídicas que comunican y liquidan acciones de capacitación al SENCE pueden hacerlo en Franquicia Web (vía Internet), si es que están adscritas a comunicación por esa vía, previa autorización del SENCE o presencialmente en oficinas del Servicio si es que no lo están. Las empresas que no están autorizadas por el SENCE a comunicar vía Web, deben liquidar sus acciones de capacitación dentro de 60 días corridos desde la fecha de término del curso. Las empresas que están autorizadas a comunicar vía Web deben pre-liquidar sus acciones de capacitación dentro de 60 días corridos desde la fecha de término del curso, por medio del Sistema Franquicia Web, y presentar al SENCE el respaldo físico de su liquidación dentro de los siguientes 30 días corridos.

En relación con lo anterior, se verificó la existencia de esta validación en el Sistema, tomando por supuesto que todas las empresas, independiente de si tienen permitido comunicar vía Web, deben liquidar sus acciones de capacitación dentro de 90 días corridos desde la fecha de término del curso. Se consideró, además, que eventualmente y debido a circunstancias particulares como caídas en los servicios del SENCE, o en las redes de las empresas que comunican, o algún otro motivo, el Sistema debiera permitir la flexibilidad de liquidar acciones de capacitación fuera de plazo, estando éstas debidamente justificadas.

Usando el perfil de administrador se ingresó al Sistema GENESIS una comunicación de acción de capacitación y el Sistema permitió liquidarla con una diferencia de más de 9 meses desde el término del curso. De la misma manera, se ingresó con el perfil administrador una comunicación de acción de capacitación y posteriormente, cambiando a un perfil de analista de empresa (perfil sin permisos de administración), el Sistema también permitió liquidarla con una diferencia de más de 9 meses desde el término del curso. En ninguno de estos dos casos el Sistema gatilló una alarma o un mensaje indicando que la liquidación para la acción de capacitación estaba fuera de plazo. Tampoco se exigió que el usuario completara alguno de los campos "observaciones" con la justificación del ingreso de la liquidación fuera de plazo.

Por lo tanto, se buscó en la base de datos de GENESIS aquellas acciones de capacitación liquidadas, cuya fecha de inicio fuera igual o posterior al 1 de enero del 2005, considerando sólo aquellos participantes con porcentaje de asistencia real, mayor o igual al 75%. Se encontraron 1.795 acciones de capacitación, que fueron liquidadas después de 101 o más días corridos contados desde la fecha de término del curso, que no contienen observaciones de liquidación, supervisión, ni de la acción de capacitación, cuyo monto total imputable a franquicia tributaria es de \$ 636.440.807¹⁷. Estructurando el siguiente resultado:

¹⁷ También se encontraron 1.160 acciones de capacitación que fueron liquidadas entre 91 y 100 días después de la fecha de término del curso, pero por posibles situaciones de borde estas se excluyeron del análisis. Detalle de las 1.795 acciones de capacitación en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo16.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Fecha liquidación	Acciones de capacitación
Entre 91 y 100 días corridos después de término de curso	1.160 (fuera de análisis)
Entre 101 y 150 días corridos después de término de curso	1.211
Entre 151 y 300 días corridos después de término de curso	524
Después de 300 días corridos desde término de curso	60

Estas 1.795 acciones de capacitación fueron comunicadas por 683 personas jurídicas diferentes, siendo las 5 que más liquidaciones realizaron fuera de plazo, en el rango analizado, las siguientes¹⁸:

Rut comunicador	DV	Nombre comunicador (según sistema)	Tipo	Acciones capac.	Franquicia (\$)
96.567.040	8	Cia. Minera Quebrada Blanca S.A.	EMPRESA	217	41.275.750
70.537.300	0	Corp. de Capacitación de la Cámara Nacional de Comercio de Chile	OTIC	71	29.830.248
70.360.100	6	Asociación Chilena de Seguridad	EMPRESA	50	24.133.397
74.252.300	4	Centro Español Intermedio para Capacitación	OTIC	42	44.398.579
81.494.400	K	Universidad de Concepción	EMPRESA	34	7.546.162

De las 1.795 acciones de capacitación que fueron liquidadas después de 100 días, desde la fecha de término del curso, un 35% fueron liquidadas mediante Franquicia Web y/o procesos batch masivos de Internet; un 21% fueron liquidadas por el usuario 'CCABEZA', y un 18% por el usuario 'OWONG', el restante 26% fueron liquidadas por otros 62 usuarios¹⁹.

Finalmente, estas 1.795 acciones de capacitación beneficiaron a 737 personas jurídicas diferentes. De éstas las 5 más beneficiadas fueron²⁰:

RUT personas jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Cantidad acc. capac.	Franquicia (\$)
96.567.040	8	Cia. Minera Quebrada Blanca S.A.	EMPRESA	217	41.275.750
96.874.030	K	Empresas La Polar S.A.	EMPRESA	33	28.836.680
70.360.100	6	Asociacion Chilena De Seguridad	EMPRESA	50	24.133.397
60.503.000	9	Empresa de Correos de Chile	EMPRESA	11	20.915.200

¹⁸ Listado detallado de las 683 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo17.

¹⁹ Listado detallado de usuarios en adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo18.

²⁰ Listado detallado de las 737 personas jurídicas en adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo19.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

RUT personas jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Cantidad acc. capac.	Franquicia (\$)
97.030.000	7	Banco Estado	EMPRESA	12	20.397.828

El SENCE en su respuesta señala que el sistema permite liquidar acciones de capacitación fuera de plazo, previa evaluación de los encargados regionales y encargados de OTIC, las cuales son autorizadas por los Directores Regionales y la Jefa del Departamento de Capacitación de Empresas, según lo normado en las resoluciones exentas N°s 1109 y 9383 de 13 de febrero y 6 de noviembre de 2009, respectivamente.

Alude, que respecto de la observación que plantea que el perfil de analista permite liquidar acciones de capacitación fuera de plazo, tal acción se podrá ejecutar cuando sea modificada en su estado por el usuario con perfil de Administrador Regional.

Esta última situación será validada en la visita de seguimiento respectiva.

4.8 Acciones de capacitación sin horario de clases.

Al ingresar una acción de capacitación en el Sistema, éste requiere que se ingrese el horario en el que se llevará a cabo el curso. Sin embargo, se buscó en la base de datos del Sistema aquellas acciones de capacitación liquidadas, con cursos de modalidad 'presencial' y cuya fecha de inicio fuera igual o posterior al 1 de enero del 2005, considerando sólo aquellos participantes con porcentajes de asistencia real mayor o igual al 75%, encontrándose 59 acciones de capacitación, en las cuales se carece de horario de clases. Estas acciones suman un total de \$ 34.561.720 y corresponden a 36 cursos diferentes²¹.

Asimismo, dichas acciones de capacitación fueron comunicadas por 32 personas jurídicas diferentes. Además, 56 de las 59 acciones fueron comunicadas mediante Franquicia Web y/o procesos batch masivos de Internet.

Finalmente, fueron 37 las personas jurídicas beneficiadas con estas acciones de capacitación, siendo las 5 más beneficiadas las siguientes²²:

RUT persona jurídica	DV	Nombre (según sistema)	Tipo	Cantidad acc. Cap.	Franq. (\$)
96.781.620	5	Banestado Microempresas	EMPRESA	2	8.245.760
98.001.000	7	A.F.P. Cuprum S.A	EMPRESA	3	4.345.430
96.598.850	5	Clinica Iquique S.A.	EMPRESA	5	2.899.200
96.955.560	3	Haldeman Mining Company Sa	EMPRESA	3	2.718.857
70.360.100	6	Asociacion Chilena de Seguridad	EMPRESA	8	2.696.543

²¹ Detalle de las 59 acciones de capacitación en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo20.

²² Listado detallado de las 37 personas jurídicas en archivo adjunto "Anexo GENESIS.xls", hoja Anexo21.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En su respuesta, el SENCE manifiesta que el sistema Génesis valida los horarios de los cursos presenciales, excluyendo los cursos a distancia y con modalidad mixta (incluyendo Sistema Franquicia Web y Sistema Barch). Al respecto, la autoridad se compromete a efectuar una revisión en el sistema, con la finalidad de detectar que motivó la comunicación y liquidación de las acciones comprobadas por esta Contraloría General, indicando que el problema estará solucionado el 16 de agosto de 2010.

Las medidas indicadas por el Servicio serán validadas en el seguimiento a esta auditoría.

5. Revisión de controles de acceso e integridad.

El acceso al Sistema GENESIS se controla mediante la asignación de usuarios y contraseñas, las cuales son otorgadas por el Departamento de Capacitación en Empresas para el caso de usuarios internos al SENCE. Con respecto al control de acceso a este Sistema, y en base a lo indicado en el decreto supremo N° 83/2004 del MINSEGPRES sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico, se pueden indicar las siguientes deficiencias:

- Las políticas de control de acceso al Sistema no se encuentran documentadas.
- No existe un procedimiento formal para eliminar usuarios.
- No se verifican, ni remueven periódicamente las cuentas redundantes, es decir, que no son utilizadas.
- Inexistencia de un proceso de revisión formal y frecuente, por parte de la Dirección de los permisos de acceso de los usuarios, entendiéndose por frecuente 3 meses para los usuarios administradores y 6 meses para los usuarios normales.
- No se ha normado respecto de que las contraseñas de los usuarios tengan una longitud mínima de 6 caracteres, no idénticos y alfanuméricas.
- Falta de un registro histórico de contraseñas para evitar la reutilización de las contraseñas antiguas.

En el caso de la Franquicia Web, las empresas que deseen comunicar y liquidar sus acciones de capacitación vía Internet pueden hacerlo ingresando a la página Web <http://www2.sence.cl/empresas.htm>, donde deben solicitar la adhesión al sistema de comunicación en línea. Una vez aprobada la solicitud, se le asigna a la empresa un usuario y contraseña. Con respecto al control de acceso al Sistema GENESIS, y en base a lo indicado en el decreto supremo N° 83/2004 del MINSEGPRES, sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico, se observaron las mismas situaciones que el sistema GÉNESIS, en cuanto a las políticas de acceso al sistema, a la longitud de las contraseñas, como asimismo:

- Falta de un mecanismo que obligue en el primer ingreso de un usuario nuevo, a cambiar su contraseña temporal inicialmente asignada.
- Falta de un procedimiento que obligue al cambio de contraseña a intervalos regulares de tiempo, y que se habilite un registro histórico de contraseñas para evitar el reuso de las antiguas.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Tampoco existen documentos para los procedimientos de operación del Sistema, ni de la Franquicia Web, lo cual genera incumplimiento del artículo 23 del decreto supremo N°83/2004 del MINSEGPRES.

Referente a su integridad para estos dos sistemas no existe:

- Un registro de eventos que señale la hora de inicio y término de una sesión.
- Un registro de los errores que ha efectuado el usuario dentro del sistema, y que los errores importantes sean revisados para asegurar que se resuelvan satisfactoriamente.

La autoridad indica que tomó conocimiento de las indicaciones y se comprometió a adoptar una serie de medidas durante el año 2010, que permitan dar cumplimiento a lo establecido en el citado decreto supremo N° 83 del MINSEGPRES. Las medidas adoptadas se verificarán en una próxima visita de seguimiento.

III. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS.

El Sistema de Administración de Programas Sociales de Capacitación, SAP, es un sistema interno del SENCE que tiene por objetivo apoyar la administración de los programas (Chile Barrio, Jóvenes Bicentenario, Mujeres Jefas de Hogar, Vulnerables, Más Trabajo, Especial de Jóvenes), durante cada etapa del proceso de un llamado a licitación. Esto es, desde la definición de la licitación, hasta la ejecución presupuestaria.

Las funciones que realiza el Sistema SAP relacionado con los programas sociales del Servicio, son las siguientes:

- Administración de programas sociales asociados al SENCE.
- Llamados, el cual asocia a una persona como beneficiario a un programa SENCE.
- Licitaciones, ofrecimiento del SENCE, para que un Organismo Técnico realice un servicio determinado.
- Venta o entrega de bases de Licitación.
- Administración de Cursos.
- Ingreso de formularios:
 - Evaluación de Gestión y Desempeño.
 - Evaluación de Cursos.
 - Verificación de Requisitos de Propuestas y Cursos.
 - Fases y costos.
 - Propuestas.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

La información analizada por esta Contraloría General, corresponde a los años 2008 y 2009 para los beneficiarios y cursos del Servicio. Para el caso de los pagos, estos corresponden al año 2009.

1. Pruebas de caja negra.

Las observaciones descritas a continuación, corresponden a controles automáticos que deben estar operativos dentro del Sistema, la detección de un registro que no cumpla con las reglas del negocio implica la ausencia del control dentro del Sistema para mitigar el riesgo.

Al respecto, el código de curso “EJ-BIC-006-0191-001” asociado al código de servicio “A-FORM-GEST-001” registra que éste tiene asignado un saldo por pagar en dos oportunidades. (Ej: efectuar dos o más saldos por pagar debido a subsidio de movilización).

Código Curso	Código Servicio	Nombre Servicio	Comuna	Cupo	Fecha Inicio	Fecha término
EJ-BIC-006-0191-001	COCA-FORM-GEST-001	Formación Para El Trabajo	Iquique	20	19-08-2009	21-08-2009
EJ-BIC-006-0191-001	COCA-FORM-GEST-001	Preparado	Iquique	20	24-08-2009	23-11-2009

El SENCE en su respuesta indica que el problema se debe a que el servicio de preparado se subió al sistema con un código que no correspondía. Añade que lo anterior ocurre porque no existe retroalimentación continua por parte de la Dirección de Compras Públicas, quien administra el Catálogo Electrónico, debiendo ser las Direcciones Regionales las que solicitan la carga de cursos no existentes en el sistema.

Agrega, que para solucionar este problema se revisará la codificación de los cursos cargados, modificando el código en caso de corresponder.

Luego, y para evitar errores como este, se habilitará un proceso de carga de servicios al sistema automático, a partir de envíos semanales que realiza la mencionada Dirección de Compras.

Por lo anterior, se mantiene la observación.

Los montos por concepto de anticipos otorgados a los OTEC por el SENCE, no corresponden a lo especificado como máximo en los manuales de procedimientos (valor efectivo del servicio*0.5 + subsidios*0.5). Se detectaron 48 registros asociados a anticipos que sobrepasan este valor, el monto pagado por concepto de sobre anticipo ascendería a \$ 78.338.233. El resultado del análisis efectuado se presenta en la siguiente tabla:

Código Curso	Código Servicio	Anticipo Calculado	Monto Anticipo Pagado	Diferencia
PB-VUL-004-0044-001	OFIC-TRAN-PILO-001	\$ 320.000	\$ 5.448.000	-\$ 5.128.000
EJ-BIC-006-0008-001	OFIC-CONS-SOLD-003	\$ 1.050.000	\$ 5.180.000	-\$ 4.130.000
EJ-BIC-006-0348-001	OFIC-TRAN-MAQU-002	\$ 1.600.000	\$ 5.100.000	-\$ 3.500.000





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Código Curso	Código Servicio	Anticipo Calculado	Monto Anticipo Pagado	Diferencia
PB-VUL-001-0405-001	OFIC-CONS-ALBA-003	\$ 3.260.000	\$ 6.304.000	-\$ 3.044.000
EJ-BIC-006-0043-001	OFIC-ALIM-COIN-001	\$ 1.050.000	\$ 3.906.000	-\$ 2.856.000
EJ-BIC-006-0056-001	OFIC-ALIM-COIN-001	\$ 1.050.000	\$ 3.906.000	-\$ 2.856.000
PB-CHB-001-0024-001	OFIC-ALIM-HIMA-001	\$ 1.000.000	\$ 3.840.000	-\$ 2.840.000
PB-CHB-001-0025-001	OFIC-ALIM-HIMA-001	\$ 1.000.000	\$ 3.840.000	-\$ 2.840.000
EJ-BIC-006-0044-001	OFIC-ADMI-ADOF-004	\$ 1.050.000	\$ 3.800.000	-\$ 2.750.000
PB-VUL-001-0399-001	OFIC-CONS-ELEC-001	\$ 945.000	\$ 3.541.848	-\$ 2.596.848
PEC-MJH-005-0184-001	OFIC-GAGA-COME-001	\$ 756.000	\$ 3.027.600	-\$ 2.271.600
PEC-MJH-005-0164-001	OFIC-ARTE-CUER-002	\$ 750.000	\$ 2.916.000	-\$ 2.166.000
EJ-BIC-006-0045-001	OFIC-ALIM-COIN-001	\$ 787.500	\$ 2.929.500	-\$ 2.142.000
EJ-BIC-006-0048-001	OFIC-COME-CODI-001	\$ 1.050.000	\$ 3.112.000	-\$ 2.062.000
EJ-BIC-006-0051-001	OFIC-COME-CODI-001	\$ 1.050.000	\$ 3.112.000	-\$ 2.062.000
PB-MT-001-0045-001	OFIC-COME-VENT-001	\$ 640.000	\$ 2.688.000	-\$ 2.048.000
PB-VUL-004-0035-001	OFIC-PRIN-SAPU-008	\$ 2.100.000	\$ 4.092.000	-\$ 1.992.000
PB-VUL-004-0038-001	OFIC-PRIN-SAPU-008	\$ 2.100.000	\$ 4.068.000	-\$ 1.968.000
EJ-BIC-006-0197-001	OFIC-ADMI-ADOF-004	\$ 1.050.000	\$ 2.960.000	-\$ 1.910.000
EJ-BIC-006-0008-001	OFIC-CONS-OVIA-001	\$ 650.000	\$ 2.496.000	-\$ 1.846.000
PEC-MJH-005-0092-001	OFIC-ALIM-PANA-001	\$ 693.000	\$ 2.534.400	-\$ 1.841.400
PB-VUL-004-0045-001	OFIC-ALIM-COIN-006	\$ 1.540.000	\$ 3.375.488	-\$ 1.835.488
PB-VUL-004-0034-001	OFIC-PRIN-SAPU-008	\$ 3.800.000	\$ 5.440.000	-\$ 1.640.000
PB-VUL-004-0005-001	MYPE-ALIM-HIGI-001	\$ 2.880.000	\$ 4.500.000	-\$ 1.620.000
EJ-BIC-006-0050-001	OFIC-ADMI-ADOF-001	\$ 787.500	\$ 2.251.500	-\$ 1.464.000
PEC-MJH-005-0168-001	OFIC-ALIM-REPO-003	\$ 450.000	\$ 1.889.280	-\$ 1.439.280
EJ-BIC-006-0231-001	OFIC-ALIM-TURI-006	\$ 500.000	\$ 1.920.000	-\$ 1.420.000
EJ-BIC-006-0280-001	OFIC-ALIM-TURI-006	\$ 500.000	\$ 1.920.000	-\$ 1.420.000
PB-MT-001-0023-001	COMP-TURI-GAST-006	\$ 500.000	\$ 1.896.000	-\$ 1.396.000
PB-VUL-004-0036-001	OFIC-PRIN-SAPU-008	\$ 2.850.000	\$ 4.092.000	-\$ 1.242.000
PB-VUL-004-0037-001	OFIC-PRIN-SAPU-008	\$ 2.850.000	\$ 4.092.000	-\$ 1.242.000
EJ-BIC-006-0249-001	OFIC-COME-VENT-002	\$ 562.500	\$ 1.524.000	-\$ 961.500
EJ-BIC-006-0280-001	MYPE-TURI-HOTE-001	\$ 250.000	\$ 1.200.000	-\$ 950.000

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Código Curso	Código Servicio	Anticipo Calculado	Monto Anticipo Pagado	Diferencia
EJ-BIC-006-0231-001	MYPE-TURI-HOTE-001	\$ 250.000	\$ 1.200.000	-\$ 950.000
EJ-BIC-006-0280-001	COCA-IDIO-INGL-001	\$ 350.000	\$ 1.280.000	-\$ 930.000
PB-VUL-004-0046-001	OFIC-ALIM-COIN-006	\$ 2.540.000	\$ 3.391.488	-\$ 851.488
PB-VUL-004-0047-001	OFIC-ALIM-COIN-005	\$ 2.540.000	\$ 3.391.488	-\$ 851.488
PB-VUL-004-0048-001	OFIC-ALIM-COIN-005	\$ 2.540.000	\$ 3.391.488	-\$ 851.488
EJ-BIC-006-0249-001	COCA-IDIO-INGL-003	\$ 468.750	\$ 1.080.000	-\$ 611.250
PB-VUL-004-0005-001	COMP-TURI-GAST-002	\$ 4.879.997	\$ 5.250.000	-\$ 370.003
EJ-BIC-006-0231-001	COCA-COMP-PROG-004	\$ 275.000	\$ 560.000	-\$ 285.000
EJ-BIC-006-0280-001	COCA-COMP-PROG-004	\$ 275.000	\$ 560.000	-\$ 285.000
PB-VUL-004-0003-001	OFIC-CONS-TERM-001	\$ 3.384.000	\$ 3.607.200	-\$ 223.200
PEC-MJH-005-0124-001	COMP-LOGI-DIST-006	\$ 1.000.000	\$ 1.171.200	-\$ 171.200
EJ-BIC-006-0008-001	COCA-FORM-GEST-001	\$ 50.000	\$ 200.000	-\$ 150.000
EJ-BIC-006-0280-001	COCA-FORM-GEST-001	\$ 50.000	\$ 160.000	-\$ 110.000
EJ-BIC-006-0231-001	COCA-FORM-GEST-001	\$ 50.000	\$ 160.000	-\$ 110.000
PB-VUL-004-0010-001	MYPE-ALIM-HIGI-001	\$ 2.502.000	\$ 2.610.000	-\$ 108.000
		\$ 62.576.247	\$ 140.914.480	-\$ 78.338.233

Al respecto, el Servicio señala que el pago del anticipo de los cursos analizados no corresponde al 50% del valor efectivo del servicio más el 50% de los subsidios, ya que dependiendo del programa al que pertenece el curso es el porcentaje de anticipo establecido.

Agrega, que para los cursos del programa nacional de becas código PB-VUL-001, PB-VUL-004, PB-CHB-001, PB-MT-001 y del programa Mujeres Jefas de Hogar, código PEC- MJH-005, el anticipo es del 40% del valor adjudicado más el 40% de los subsidios asociados.

Indica, además, que en el caso de los cursos del programa Jóvenes Bicentenario (EJ-BIC-006), el anticipo corresponde al 40% del valor adjudicado sin incluir los subsidios.

Por otra parte, señala que aún existiendo la norma de tramitación de todos los pagos a través del sistema, tanto las direcciones regionales como el departamento de administración y finanzas, tramitaron manualmente los desembolsos los que luego fueron ingresados al sistema , momento en el cual se debieron desabilitar las validaciones respecto del monto autorizado, dado que para efectuar dichos pagos, las direcciones regionales utilizaron las instrucciones del manual de uso del Catálogo Electrónico y no el manual del programa al cual correspondía el curso.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Alude a que las diferencias se producen porque en el manual de uso del catálogo, el anticipo corresponde al 40% del valor de la orden de compra independiente del programa, y que de todos modos se subsana al solicitar la liquidación final de los cursos, en la que se hace el descuento correspondiente al anticipo. Por otra parte, indica que existe un acuerdo con el Departamento de Administración y Finanzas para que se tramite sólo a través del sistema de programas sociales, motivo por el cual a partir de septiembre de 2009, todos los pagos, salvo algunas excepciones autorizadas por las direcciones regionales, se tramitan por el sistema.

Atendidos los argumentos anteriores se levanta la observación.

Asimismo, el Sistema registra cursos sin alumnos inscritos. Al respecto, del análisis efectuado a la información del Sistema, se observó la existencia de siete cursos sin alumnos inscritos, los cuales recibieron pagos. Los desembolsos se estiman en \$ 11.778.789, los cuales se detallan a continuación:

Código Curso	Nombre Servicio	Pagado
PEC-MJH-005-0008-001	Asistencia Técnica	\$ 750.000
PEC-MJH-005-0049-001	Experiencia Laboral 1	\$ 694.664
PB-VUL-001-0035-001	Asistencia Técnica	\$ 446.875
PB-VUL-001-0037-001	Asistencia Técnica	\$ 399.750
PB-VUL-001-0424-001	Asistencia Técnica	\$ 487.500
PB-VUL-004-0005-001	Higiene Y Manipulación De Alimentos	\$ 4.500.000
PB-VUL-004-0006-001	Ayudante De Cocina	\$ 4.500.000
Total:		\$ 11.778.789

El Servicio señala en su respuesta que el problema advertido también se produce por haber tramitado pagos manualmente, situación que fue subsanada una vez que el Departamento de Administración y Finanzas no permitió pagos por una vía distinta al sistema.

La respuesta indicada será validada en la visita de seguimiento.

2. Integridad de la información.

Respecto a la falta de integridad de información de los cursos que administra el Sistema SAP, se determinó lo siguiente:

- La información proporcionada por el Servicio indica que existen cursos asociados a OTEC, que no aparecen en el registro de éstos obtenido desde el Sistema. Los OTEC no identificados son: "Dirección de Operaciones del Ejército", "Fuerza Aérea de Chile Brigada de Instruc." y "Servicio Nacional de Menores".





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Sobre el particular, el SENCE señala que esta observación no corresponde a un problema, toda vez que los cursos mencionados están asociados a instituciones que no son organismos técnicos de capacitación del programa “Transferencias al Sector Público”, quienes pueden ejecutarlos de manera interna o bien contratando relatores.

En el programa Transferencias al Sector público, participan instituciones tales como la Armada, Fuerza Aérea, Ejército, Gendarmería, SENAME y Fundación Joven y Patria.

De acuerdo a lo anterior, los antecedentes proporcionados satisfacen la observación, por lo que se da por subsanada.

- Los códigos de los cursos no son únicos, detectándose 5 cursos con códigos duplicados. Los resultados se indican en la siguiente tabla:

Código	RUT OTEC	NOMBRE
TSP-EJE-005-0002-016	72012000-3	Ayudante de Perforista Y Manejo de Explosivos
TSP-EJE-005-0002-016	72012000-3	Carpintero de Terminaciones
TSP-EJE-005-0002-016	72012000-3	Constructor de Líneas Telefónicas
TSP-FA-003-0005-011	61103011-8	Alfabetización Digital
TSP-FA-003-0005-011	61103011-8	Alfabetización Digital

En su respuesta el Servicio señala que el problema se produce porque la asignación de códigos la realiza el sistema, considerando el último número de curso ingresado, el que se almacena en una variable local hasta que el usuario finalice el proceso de ingreso al mismo. Por esta razón al ser más de un usuario el que ingresa los cursos, las variables locales pueden llegar a tener el mismo valor, y por lo tanto, se produce la duplicación del código.

Añade, que este problema se solucionará agregando una validación sobre la existencia del código del curso, al momento de grabar los datos en la base, re-codificando el código al ingresar en caso de que ya exista información con el código inicialmente asignado. Agrega, que se compromete a una solución para el 30 de junio próximo.

Se verificarán las soluciones propuestas en la auditoría de seguimiento.

- El Sistema no aplica la validación al ingreso de las fechas con valores razonables. Los campos correspondientes a fechas poseen errores en el tipo de datos que contienen o corresponden a palabras ingresadas en un campo asignado a fechas y años 2099 y 1900.

CÓDIGO	RUT OTEC	Sigla Otec	NOMBRE	Fecha Inicio Fase 1	Fecha Término Fase 1	Fecha Inicio Fase 2	Fecha Término Fase 2
TSP-EJE-016-0005-003	72012000-3	Universidad Tecnológica de Chile Inacap	Ayudante de Constructor de Alcantarillas Viales	06-07-2009	18-12-2099		





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CÓDIGO	RUT OTEC	Sigla Otec	NOMBRE	Fecha Inicio Fase 1	Fecha Término Fase 1	Fecha Inicio Fase 2	Fecha Término Fase 2
TSP-EJE-016-0009-007	72012000-3	Universidad Tecnológica de Chile Inacap	Higiene Ambiental		Arica	15-01-1900	Región de Arica y Parinacota

El Servicio en su respuesta señala que para solucionar esta observación, se requiere incorporar al sistema validaciones de fechas que se consideren dentro de las posibilidades de ejecución de cada curso.

3. Acceso Lógico.

Las siguientes observaciones detectadas por esta Contraloría General, corresponden a incumplimientos del decreto supremo N° 83/2004 MINSEGPRES 83, en su artículo 37:

- Las cuentas de usuario redundantes (cuentas que no han sido utilizadas durante periodos extensos de tiempo) no son removidas periódicamente. La información proporcionada por el Servicio, no permite verificar este control, sin embargo durante la entrevista realizada a personal del Departamento de Programas Sociales del Servicio, se aceptó la omisión del mismo.
- No se inhabilitan los permisos de acceso de los usuarios a quienes cambiaron de trabajo o dejaron la organización. La información proporcionada por el Servicio, indica que 26 funcionarios desvinculados aún tienen habilitadas cuentas de usuario dentro del Sistema con perfil de administrador (acceso completo al Sistema), Director Regional y Evaluador. El resultado del análisis se detalla a continuación:

Rut Sistema SAP	Rut Funcionario Desvinculado
3.871.429	3.871.429
4.366.070	4.366.070
5.281.845	5.281.845
6.001.527	6.001.527
6.853.933	6.853.933
7.792.184	7.792.184
8.000.956	8.000.956
8.325.089	8.325.089
9.805.856	9.805.856
10.008.639	10.008.639
10.060.844	10.060.844
10.312.560	10.312.560
10.577.773	10.577.773
10.741.522	10.741.522





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Rut Sistema SAP	Rut Funcionario Desvinculado
10.905.573	10.905.573
11.264.576	11.264.576
11.639.851	11.639.851
11.698.388	11.698.388
11.893.550	11.893.550
12.127.069	12.127.069
12.403.351	12.403.351
12.841.236	12.841.236
13.049.217	13.049.217
13.588.817	13.588.817
14.118.740	14.118.740
15.032.630	15.032.630

- El Sistema no tiene implementado un procedimiento en el cual los usuarios recientemente creados sean obligados, en el primer ingreso, a cambiar la contraseña inicialmente otorgada.
- Las contraseñas utilizadas por los usuarios de este Sistema, no cuentan con una longitud mínima de 6 caracteres y no se exige que éstas sean del tipo alfanuméricas.
- El Sistema no obliga a realizar cambio de contraseñas durante intervalos de tiempo regulares. Adicionalmente, no existen registros históricos de las contraseñas, con el fin de evitar la reutilización de contraseñas antiguas.
- No se dispone de documentación que especifique la segregación de funciones dentro del Sistema.
- El Sistema no registra los eventos originados por los usuarios, tales como errores efectuados por él, hora de inicio y término de una sesión.

El SENCE indica que en relación al acceso, solo cabe señalar que la administración de usuarios, entendida como creación, mantención y eliminación, no es parte del sistema de Programas Sociales, sino del sistema Génesis del Departamento de Capacitación. Añade, que por lo anterior, cualquier modificación que se comprometa sobre el sistema GENESIS, deberá ser validada por dicho Departamento para asegurar que no produzca problemas futuros en la ejecución del sistema SAP.

Sin perjuicio de lo anterior, la autoridad indica que la unidad de informática se encuentra definiendo políticas de seguridad, tal como se menciona en el punto relacionado con los temas de seguridad del presente informe.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

La situación planteada no permite levantar las observaciones esgrimidas por esta Entidad Fiscalizadora

IV. SOBRE INCUMPLIMIENTO DE DECRETOS SUPREMOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. Decreto Supremo N° 77/2004 MINSEGPRES.

En lo referente a las comunicaciones electrónicas, no se cumple con los artículos siguientes:

- Artículo 5 y 10: Las solicitudes planteadas en forma electrónica por sus clientes/ usuarios/ beneficiarios, no son respondidas a través de un mismo correo electrónico institucional.
- Artículo 12: No se cuenta con al menos un funcionario que tenga el rol de Encargado de Comunicaciones Electrónicas.

Al respecto, la autoridad indica que sí dispone de respuesta como el indicado en el artículo 5 y que también cuentan con un encargado de comunicaciones electrónicas a nivel central, situación que no se habría hecho notar durante la fiscalización.

Sobre el particular, el Servicio no proporcionó antecedentes suficientes que permitieran levantar la observación, motivo por el cual dicha documentación será validada a través de una visita de seguimiento.

2. Decreto Supremo N° 81/2004 MINSEGPRES.

En lo referente al manejo de los documentos electrónicos, el Servicio declara que no utiliza XML, XML Schema, ni firma electrónica. No obstante lo anterior, el Servicio no ha dispuesto las condiciones necesarias para implementar la lectura de documentos electrónicos con las condiciones antes señaladas.

En cuanto a este punto, el Servicio indica que ya está implementando un sistema de gestión documental, el cual se encuentra en una primera etapa de prueba, señalando que éste debería resolver lo referente a XML y la firma electrónica. Asimismo, alude que lo que quede pendiente debería estar resuelto en una segunda etapa a partir del 15 de abril de 2010.

Al respecto, no existen antecedentes suficientes para levantar la observación antes señalada, situación que será revisada en una visita de seguimiento.

3. Decreto Supremo N° 83/2004 MINSEGPRES.

3.1 Control de bienes.

Sobre el control de bienes relacionados con las Tecnologías de la Información, en el SENCE no se ha dado cumplimiento al artículo 32, el cual señala que se debe mantener un catastro del equipamiento que permita la reproducción, distribución o transmisión masiva de información mediante servicios de red internos y externos, y de las personas con privilegios de acceso.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Adicionalmente, no se cumple con:

- Que el inventario identifique los bienes, los documentos, indique sus dueños, clasifique su importancia y especifique su ubicación actual.
- Que existan procedimientos para el etiquetado y la manipulación de los documentos electrónicos.

El Servicio señala, en síntesis, que dispone de un sistema de inventario, implementado durante el año 2009, y que se encuentra trabajando en la actualización de la información y en la formalización de los procesos involucrados, asegurando que estará regularizado en abril del presente año. La situación planteada no permite levantar la observación. Esta Entidad de Control comprobará lo señalado en una futura visita de seguimiento.

3.2 Control de cambios

Acerca de las aplicaciones, instalaciones y sistemas informáticos, se observó lo siguiente:

- Que el Servicio carece de un procedimiento oficial de aprobación de los cambios realizados a las instalaciones y sistemas de procesamiento de información.
- Que no se comunican los detalles de los cambios a realizar a las personas que se verán afectadas y que participan en el proceso.
- Que el Servicio no tiene un procedimiento oficial que recupere la condición inicial antes de efectuar los cambios, en caso de presentarse cambios no exitosos.
- Al haber instalado sistemas nuevos, el Servicio no asegura que la instalación de éstos no afectarán los sistemas existentes.

El Servicio en su respuesta señala que se ha estado trabajando en la implementación de un procedimiento para administrar el paso a producción y control de cambio de objetos en producción, cuya formalización será a fines de julio de 2010.

Al respecto, se estima no superada la observación y las medidas esgrimidas por la autoridad serán validadas en una visita de seguimiento.

3.3 Documentos electrónicos.

Se determinó incumplimiento de los siguientes artículos:

- Artículo 13: El Servicio no clasifica ni etiqueta los documentos electrónicos y sistemas informáticos para indicar la necesidad, prioridad y grado de protección.
- Artículo 14: No se ha designado, explícita o implícitamente, a un responsable de todos los documentos electrónicos.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Artículo 23: El Servicio no ha incorporado mecanismos periódicos de auditorías de la integridad de los registros de datos almacenados en documentos electrónicos.
- Artículo 31: No se cuenta con medidas de seguridad tendientes a evitar la interceptación, obtención, alteración y otras formas de acceso no autorizados a las comunicaciones electrónicas.

En su respuesta, el SENCE reitera que se encuentra implementando un sistema de gestión documental que contempla soluciones respecto de las observaciones indicadas por este Órgano de Control, las cuales se irán aplicando en forma progresiva, por lo que en el transcurso del ejercicio 2010 esperan tener operativa el 70% de éstas.

Dado lo anterior, esta Contraloría General mantiene la observación y comprobará lo señalado por el Servicio en una futura visita de seguimiento.

3.4 Incidentes de seguridad.

Al respecto, se detectó incumplimiento en los artículos relacionados con este tema. Asimismo, según lo señalado por el decreto supremo se hacen las siguientes recomendaciones:

- Que el documento de seguridad incluya consecuencias de las violaciones a la política de seguridad.
- Que existan responsables de generar informes ante incidentes de seguridad, y que éstos sean especificados en el documento de la política de seguridad.
- Que existan procedimientos formales y difundidos para responder e informar incidentes de seguridad y que estén incluidos en la política de seguridad.
- Que se realice seguimiento de los casos de incidentes de seguridad con el objetivo de mejorar los procedimientos.
- Que se mantengan mecanismos para monitorear y almacenar las estadísticas de los incidentes ocurridos.
- Que exista un Comité de Gestión de Seguridad de la Información que revise y monitoree los incidentes de seguridad de la información.

La autoridad en su respuesta señala que para corregir las observaciones relativas a los temas de seguridad y responder a los puntos 3.4, 3.6 y 3.7, se estarían tomando las siguientes acciones:

- a) Diseñar un plan de seguridad perimetral. Ello ha involucrado la revisión de las tecnologías de mercado disponibles y a partir de ellas se armaron las bases de licitación para adquirir el software y contratar la implementación de una solución de seguridad perimetral que permita monitorear y generar estadísticas de incidentes. Se espera tenerla implementada a fines de mayo de 2010. Se propone incorporar una solución que proporcione seguridad en distintos niveles.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- b) Se trabaja en la elaboración de las políticas de seguridad. Para ello se ha tomado contacto con diversas empresas y se tiene una propuesta de la empresa NEOSECURE S.A., especialistas en temas de seguridad de la información.
- c) Se espera tener construidas las políticas de seguridad para mayo de 2010 y su puesta en marcha estará acompañada de su adecuada difusión, utilizando los canales formales como es la Intranet. Junto con ello, se designará al encargado de seguridad y se instaurará un Comité de Gestión de Seguridad, quien tendrá, además, la misión de velar por el cumplimiento de las políticas y revisar y monitorear los incidentes de seguridad de la información.
- d) Se está evaluando la licitación de servicios externos de un SOC (Security Operation Center).

Las medidas dispuestas por la autoridad serán revisadas a través de una visita de seguimiento.

3.5 Plan de contingencia.

Según lo señalado en el decreto supremo que regula la materia, en el SENCE no se da cumplimiento a los siguientes artículos:

- Artículo 24: No se respalda la información de los computadores personales de la institución que están asignados a los usuarios, a lo menos una vez al año. Tampoco existe una política de acceso físico y lógico a los respaldos del sitio, ubicados en dependencias externas.
- Artículo 35: No existe un plan de contingencia para asegurar la continuidad de operaciones críticas.
- No existe un plan de contingencia oficial para el SENCE, el cual a lo menos deberá contener los siguientes factores:
 - La identificación de los eventos que pueden causar interrupciones en los procesos del negocio.
 - Evaluación de riesgo para determinar el impacto (en escala de daño y período de recuperación) de las interrupciones a los procesos de negocio.
 - Especificación de los procedimientos que permitirán la recuperación y reestablecimiento de los sistemas y servicios afectados.
 - La identificación de las responsabilidades de los individuos que están encargados de ejecutar algún componente de éste.
 - Que exista un responsable de revisar regularmente el plan de contingencia.
- Asimismo, se debe comunicar y/o capacitar al personal de los procedimientos y procesos de emergencia.

BA





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Al respecto, el Servicio compromete distintas fechas para tener operativas las soluciones, a saber:

Artículo 24. Para junio de 2010 se espera haber implementado el sistema de respaldo y junto con ello se define el Procedimiento de Respaldos que será formalizado y difundido en igual fecha. Dicho plan considera el respaldo de la información de servidores y respaldos programados a los equipos personales.

Artículo 35. Indicó que se está trabajando en la implementación del plan de contingencia, el cual se espera esté disponible para ser formalizado en agosto de 2010, debido a que se requiere implantar previamente mejoras a la actual infraestructura.

No obstante las medidas dispuestas por la autoridad se mantienen las observaciones, las que serán revisadas mediante visita de seguimiento.

3.6 Política de seguridad.

Se determinó incumplimiento de los siguientes artículos:

- Artículo 11: No existe política de seguridad oficial.
- Artículo 20: No existen instrucciones oficiales con respecto a la prohibición de instalación de software no autorizados, documentos y archivos guardados en el computador, uso de la red interna, uso de Internet, uso del correo electrónico, acceso a servicios públicos, recursos compartidos, servicios de mensajería y comunicación remota, la generación, transmisión, recepción, procesamiento y almacenamiento de documentos electrónicos.
- Artículo 25: No existen instrucciones oficiales del uso del correo electrónico, que incluyan advertencias sobre los peligros asociados a la apertura de archivos adjuntos y/o a la ejecución de programas que se reciban, responsabilidad de no divulgar contraseñas de acceso, indicaciones sobre la elección de contraseñas seguras de acceso y la recomendación sobre la conveniencia de que los usuarios tengan cuentas de correo electrónico distintas para su uso personal.
- Artículo 28: No existen instrucciones con respecto a mantener la confidencialidad de las contraseñas asignadas.
- Artículo 33: No existen procedimientos formales de autorización para determinar qué usuario tiene permitido acceder a qué redes y servicios de red.
- Que el documento de política de seguridad esté aprobado por la Dirección, la cual a lo menos deberá tener los siguientes factores:
 - Que en respuesta a incidentes significativos en la seguridad, nuevas vulnerabilidades o cambios en la infraestructura técnica u organizacional, se realice una revisión de ésta.
 - Que se mantenga un cronograma de revisiones periódicas de la política de seguridad y que éste indique que se evaluará la efectividad de la política, el costo e impacto de los controles en la eficiencia del negocio y los cambios de tecnología.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Que se incluyan procedimientos de delegación de autoridad para ejecutar acciones de emergencia en los sistemas, y los procedimientos correspondientes.

3.7 Seguridad Organizacional.

- Artículo 12: No se ha contemplado el cargo de Encargado de Seguridad, el cual debe actuar como asesor del Director en las materias relativas a seguridad de los documentos electrónicos. Asimismo, el Servicio no cumple las actividades de desarrollo inicial de las políticas de seguridad, además, del control de su implementación, coordinación de respuesta a los incidentes computacionales y la especialización en nuevas tendencias de seguridad de la información.
- Artículo 20: No se han definido instrucciones formales orientadas a indicar procedimientos para reportar incidentes de seguridad, por parte del Director Nacional.
- Artículo 37b: No existe un comité de gestión de seguridad de la información. Para dicha implementación, se debe especificar las personas que formarán parte de éste, además, por medio de actas se deberá dejar constancia de las reuniones realizadas de dicho comité.

Adicionalmente, el análisis realizado por esta Contraloría a los contratos que mantiene actualmente el Servicio con las empresas ZEKE Limitada, Microsoft Corporation, SCM Consultores, Telefónica Chile S.A. y ENTEL S.A. determinó que éstos no cumplen con las cláusulas y términos necesarios para resguardar la confidencialidad y disponibilidad de la información, las cuales deberían indicar a lo menos:

- Los procedimientos y condiciones necesarias para asegurar un correcto proceso de devolución o destrucción de la información y bienes utilizados al final de éste, o de común acuerdo en una fecha durante la vigencia del mismo.
- Restricciones de copiado y divulgación de la información del Servicio.
- El derecho de la institución para monitorear y revocar la actividad de los usuarios de terceras partes.
- Las responsabilidades referentes a la instalación y mantenimiento de hardware y software asociados al mismo.
- Los controles necesarios para asegurar la protección contra software malicioso.

Esta Contraloría mantiene las observaciones y el SENCE deberá disponer oficialmente de un Encargado de Seguridad y un Comité de Gestión de Seguridad. Adicionalmente, deberá cumplir con las cláusulas y términos de los contratos adjudicados, a fin de resguardar la confidencialidad y disponibilidad de la información. Dichas obligaciones serán motivo de una revisión definitiva mediante visita de seguimiento.

[Handwritten signature]





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

3.8 Transporte de información.

- Artículo 37: No se encuentra definido un procedimiento oficial que notifique la transmisión, despacho y recepción de información y software. Adicionalmente, no dispone de un procedimiento oficial que defina normas para empaquetar y transmitir información.

Sobre el particular, el Servicio no aporta mayores antecedentes, motivo por el cual se mantiene la observación. El Servicio deberá definir un procedimiento oficial sobre la materia, lo que será revisado mediante una visita de seguimiento.

3.9 Acceso Lógico.

Al respecto, referente al artículo 37, se puede señalar lo siguiente:

- El Servicio no cuenta con la documentación correspondiente a las políticas de control de acceso.
- El Servicio no posee un procedimiento formal para eliminar usuarios.
- A los usuarios no se les entrega una declaración escrita respecto a sus permisos de acceso dentro del Sistema. Adicionalmente, no firman declaraciones escritas indicando que aceptan las condiciones de acceso adquiridas.
- La Dirección no posee un proceso formal y frecuente (alrededor de seis meses) de revisión de permisos de acceso de los usuarios.
- Con respecto a la asignación de usuarios y contraseñas, éstas no son controladas mediante un proceso formal de gestión, en la que el jefe directo del usuario petionario es el responsable de la respectiva solicitud.

En su respuesta, la autoridad alude, en síntesis, que están trabajando en la elaboración de políticas de acceso, en las cuales quedará claramente estipulado el procedimiento para la creación de usuarios y asignación de privilegios de acceso a los sistemas. Agrega, que se ha instaurado el procedimiento de generación de cuentas de acceso al dominio y cuentas de correo que implica que el jefe de la unidad a la que pertenece el funcionario solicitante, debe enviar el correo solicitando la creación de la cuenta de dominio y/o correo. Asimismo, señala que se está elaborando un procedimiento para eliminar los privilegios, una vez que el funcionario se desvincula del Servicio o se traslada a otra función. La formalización de los procedimientos para la creación y eliminación de usuarios será completada en junio de 2010.

La respuesta proporcionada por el Servicio ratifica las observaciones planteadas, debiendo desarrollar e implementar políticas de acceso lógico que aborden los aspectos mencionados anteriormente, medidas que serán revisadas en una próxima fiscalización.

4. Decreto N° 93/2006 MINSEGPRES.

- Artículo 2: El Servicio no posee documentación que compruebe la identificación y evaluación de los riesgos y costos asociados a la recepción de mensajes electrónicos masivos no deseados, denominado SPAM.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Asimismo, se omite el desarrollo y la documentación de políticas de uso, almacenamiento, acceso y distribución de mensajes electrónicos. Adicionalmente, tampoco se desarrollan ni documentan políticas asociadas a los sistemas informáticos utilizados en el procesamiento de envío y recepción de mensajes electrónicos. Debido a lo anterior, las políticas de uso, almacenamiento, acceso y distribución de mensajes electrónicos y de los sistemas informáticos utilizados en su procesamiento no son difundidas.

Debido al incumplimiento de las observaciones antes mencionadas, el Servicio no se encuentra en condiciones de cumplir con los siguientes aspectos:

- Diseño y documentación de procesos y procedimientos para poner en práctica las políticas referidas al SPAM.
- Monitorear el cumplimiento de los procedimientos establecidos, de manera de reducir la recepción de SPAM.
- Revisar los procedimientos establecidos de manera de verificar la reducción de costos asociados a la recepción de SPAM.
- Capacitar a los usuarios para operar la infraestructura de comunicaciones de acuerdo con las exigencias establecidas.
- Definir y documentar roles y responsabilidades de las unidades organizacionales, e individuos involucrados en cada uno de los aspectos mencionados, en el monitoreo de procedimientos para reducir SPAM, verificación de la reducción de costos asociados a SPAM y capacitación a los usuarios para operar la infraestructura.

El Servicio en su respuesta señala que dentro del marco de la implementación del proyecto de Seguridad Perimetral del SENCE, se ha instalado el Sistema Antispam en las propias instalaciones, que permite configurar adecuadamente las reglas al respecto. Este cambio, entre otras cosas, facilita el monitoreo y generación de las estadísticas de uso y de filtrado.

Señala que se está llevando a cabo el proyecto de migración del actual sistema de correo Exchange Server 2003 al Sistema Exchange Server 2010, el cual estará en funcionamiento a fines de mayo de 2010.

Agrega, que se está trabajando en paralelo en el procedimiento de políticas de uso, almacenamiento, acceso y distribución de mensajes electrónicos, el cual incluye las políticas que deben cumplir las aplicaciones que realizan envío y recepción de éstos. La formalización de este procedimiento es para agosto de 2010 y su difusión será a través de la intranet, reforzada mediante el envío a los Directores Regionales y Jefes de Departamento cada seis meses.

Las medidas adoptadas por el Servicio, orientadas al cumplimiento del artículo 2º del citado decreto, será materia de revisión en una próxima visita de seguimiento.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Artículo 3: El Servicio no cuenta con sistemas informáticos para filtrar mensajes SPAM entrantes a sus servidores de correo, considerando el debido resguardo de los derechos que la Constitución garantiza a todas las personas.

Debido al incumplimiento anteriormente descrito, el Servicio no cumple con el requisito de solicitar a las entidades privadas o públicas que le proveen servicios de acceso a Internet, que monitoree, al menos semanalmente la red bajo su responsabilidad, debiendo alertar al encargado de seguridad informática de la red responsable de solución de problemas, según lo especifica en el artículo 5º, del presente decreto supremo.

En cuanto a las casillas electrónicas, el Servicio no dispone de una guía de protección ni individualiza públicamente a los responsables de la implementación, aplicación y control de esta guía.

En relación con este punto, el Servicio señala que durante el año 2009 contaba con un Sistema Antispam provisto por el proveedor de servicios de comunicación ENTEL, el que ha estado permanentemente filtrando SPAM, sistema que fue reemplazado. Alude que dentro de las ventajas del cambio está el tener acceso expedito a la configuración de reglas, al monitoreo y generación de estadísticas de SPAM.

La respuesta proporcionada por el Servicio no permiten levantar las observaciones, debido a que no se adjunta documentación que demuestre el servicio proporcionado por ENTEL, ni documentos que certifiquen el monitoreo del flujo de los mensajes electrónicos considerados como SPAM. Además, el SENCE deberá tomar medidas al respecto, a fin de dar cumplimiento al artículo 3º del presente decreto.

- Artículo 9: No se cuenta con un procedimiento oficial que rechace automáticamente los mensajes electrónicos dirigidos al personal que ha cesado sus funciones dentro del Servicio.

El SENCE indica que se está revisando la base de casillas de correo e implementando el procedimiento para deshabilitar las cuentas y habilitar el mensaje correspondiente, indicando que el funcionario ha cesado en sus funciones. El procedimiento que regula la des-habilitación de cuentas se incorpora dentro de la implementación y formalización de procedimientos de políticas de uso comprometido para agosto de 2010.

Las observaciones descritas en este punto se mantienen y las medidas adoptadas por el Servicio serán materia de revisión en una visita de seguimiento.

5. Decreto N° 100/2006 MINSEGPRES.

Con respecto al desarrollo de sitios Web del SENCE, se determinó incumplimiento en los siguientes artículos:

- Artículo 3: No se informa al Comité de Normas para el Documento Electrónico, en caso de que existan contratos vigentes que impiden el cumplimiento total de la normativa.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Artículo 4: El administrador no monitorea regularmente la actividad del sitio Web, revisando periódicamente el log del servidor que aloja el respectivo sitio Web, prestando atención a los códigos de error y a los elementos más visitados.
- Artículo 5: No se valida las cascadas de estilo utilizadas en el sitio Web, por si mismo o a través de un tercero autorizado por éste, utilizando las herramientas provistas por la W3C.
- Artículo 5: No se realiza validación para detectar y corregir posibles enlaces rotos y la presencia de imágenes perdidas en el sitio Web.
- Artículo 6: El administrador no documenta lo que ocurre con su audiencia del sitio Web ni adopta, de ser necesario, medidas preventivas y/o correctivas oportunas.
- Artículo 7: El administrador no cuenta con un plan de contingencia que contemple medidas a ejecutar en al menos los siguientes casos: que el sitio Web deje de estar disponible para el público, el nivel de acceso disminuya o sea intermitente o que se vea comprometido por ataques externos.

La autoridad en su respuesta se compromete a designar un comité de normas para que asuma en abril de 2010 y formalizar lo referente a este decreto para junio de 2010. En cuanto a la implementación de las soluciones que de ahí emanen, la licitación debería estar lista en mayo del presente año.

En mérito de los argumentos expuestos, se mantiene la observación, sin perjuicio de verificar la actualización del aludido manual mediante visita de seguimiento.

V.- CONCLUSIONES.

De todo lo anterior, es posible concluir que el SENCE ha iniciado algunas acciones para dar cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria pertinente, sin embargo aún se mantienen pendientes las siguientes situaciones:

SISTEMA DE FOMENTO PRODUCTIVO

1. Respecto al punto 3, sobre revisión de los controles de acceso, el perfil de usuario "Dirección Regional" no segrega las funciones, por lo que esta Entidad de Control es de opinión que se normalice ya sea en el sistema informático o en la definición funcional u operativa que haya definido el Servicio.

SISTEMA DE FRANQUICIAS TRIBUTARIAS GENESIS

2. El SENCE deberá asegurar la implementación de controles suficientes en los medios de comunicación por Web y batch para validar que los participantes no superen el máximo permitido por curso, debido a que el 94% de estas acciones de capacitación fueron comunicadas mediante estos medios.

BA





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

3. En relación con el numeral 4.2. sobre Acciones de Capacitación comunicadas con la misma fecha o posterior al día de inicio del curso, el Servicio deberá proporcionar el detalle de la duración de cada una de ellas para determinar si efectivamente se trataba de cursos que se extendieron por más de un año calendario. Asimismo, deberá especificar los motivos del por qué estas acciones de capacitación que son comunicadas en un año distinto al de inicio del curso han sido informadas en todos los meses del año.
4. En cuanto al punto 4.3. Participantes por Empresa que asisten más de 2 veces por año al mismo curso, el Servicio deberá disponer las medidas administrativas con la finalidad que a futuro no se repitan situaciones como las advertidas durante la revisión, sin perjuicio de ordenar un sumario administrativo para determinar las responsabilidades derivadas de la falta de controles en esta materia.
5. En relación con el numeral 4.4. en que se observó la existencia de 8.483 acciones de capacitación liquidadas con una factura previamente ingresada para una acción de capacitación diferente, el SENCE deberá asegurar mediante un procedimiento formal que de manera automática o manual se cumpla con esta validación. Asimismo, deberá ordenar la instrucción de un procedimiento administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades que puedan derivar de estos hechos.

El resultado de los sumarios administrativos a los que se refieren los puntos 4 y 5, deberán ser puestos en conocimiento del Servicio de Impuestos Internos, para los efectos de determinar las implicancias, en cuanto a franquicias tributarias, de las empresas involucradas.

6. Respecto al numeral 4.5., se encontraron 15.309 casos en los que se registra que una persona asistió el mismo día y a la misma hora a dos o más cursos. El SENCE deberá verificar los casos con el objeto de asegurar que la validación correspondiente se aplique, y tomar las medidas necesarias en aquellos casos que no fueron validados.
7. Acerca del punto 4.7. se encontraron al menos 1.795 acciones de capacitación que fueron liquidadas fuera de plazo, cuyo monto total imputable a franquicia tributaria fue de \$636.440.807. Al respecto, el Servicio deberá proveer la información pertinente a esta Contraloría General con el objeto de subsanar la observación. Además, se recomienda que en aquellos casos en que se autoriza una liquidación fuera de plazo, el sistema obligue al usuario responsable a adjuntar una observación de liquidación o una de supervisión, referenciando los detalles de la autorización.
8. En cuanto al punto 4.8., en el cual se encontraron 59 acciones de capacitación en las que no aparecía un horario de clases, el Servicio deberá indagar para obtener las razones de por qué el sistema no validó estos casos y mantener los antecedentes respectivos a disposición de esta Entidad de Control.
9. Con respecto a los controles de acceso y de integridad para el sistema Génesis y Franquicia Web, que se incluyen en el punto 5, el SENCE deberá subsanar las siguientes situaciones:
 - Que las políticas de control de acceso al Sistema se encuentren documentadas.
 - Que exista un procedimiento formal para eliminar usuarios.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Que al crear un usuario, se obligue en el primer ingreso a cambiar su contraseña temporal inicialmente asignada.
- Que las contraseñas de los usuarios tengan una longitud mínima de 6 caracteres, no idénticos y alfanuméricos.
- Que se verifiquen y remuevan periódicamente las cuentas que no son utilizadas.
- Que exista un proceso de revisión formal y frecuente por parte de la Dirección, de los permisos de acceso de los usuarios, entendiéndose por frecuente 3 meses para los usuarios administradores y 6 meses para los usuarios normales.
- Habilitar un registro histórico de contraseñas que evite el reuso de las contraseñas antiguas.

SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PROGRAMAS

10. Respecto al acápite 1, pruebas de caja negra, el Servicio deberá modificar sus procedimientos a fin de mitigar el riesgo de registrar múltiples saldos por pagar para un mismo código de curso.

Asimismo, en relación con los cursos que registran anticipos, el SENCE deberá implementar controles para evitar sobrepagos.

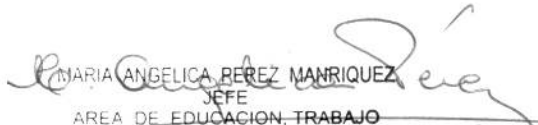
11. En relación al acápite 2, integridad de la información, en lo que se refiere al código de curso no único, el Servicio deberá disponer de validaciones dentro del sistema, con el fin de mitigar el riesgo de duplicación de códigos de cursos.

Respecto al punto que señala la inexistencia de validaciones de las fechas, el Servicio deberá disponer de validaciones dentro del Sistema, con el fin de evitar el riesgo del ingreso de fechas no factibles correspondientes al registro de cursos.

12. Acerca del acápite 3, acceso lógico, el Servicio deberá implementar las políticas de seguridad y controles adecuados a los procedimientos, a fin de mitigar las observaciones planteadas en relación con la existencia de cuentas de usuario redundantes, con la inhabilitación de los permisos de acceso de los usuarios que ya no requieren del mismo, con la falta de implementación de un procedimiento de cambio de clave inicial al primer acceso a la cuenta, con la falta de una longitud mínima de contraseña, con la ausencia de cambio de contraseñas durante intervalos de tiempo regulares, con la falta de registros históricos de las contraseñas, como asimismo, respecto del registro de los eventos originados por los usuarios, tales como errores de la hora de inicio y término de una sesión y falta de documentación que especifique la segregación de funciones dentro del Sistema.

Saluda atentamente a Usted.,




MARÍA ANGÉLICA PÉREZ MANRÍQUEZ
JEFE
ÁREA DE EDUCACIÓN, TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División Auditoría Administrativa
Área Educación; Trabajo y Previsión Social

