



DIRECCION DE CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD  
GMP/JALB/DMG

594329

INFORME FINAL N° 13 /

ANT.: Pre-Informe N°8 del 28 de abril de 2017.

MAT.: seguimiento de observaciones realizadas en Pre-Informe N°8.

Lo Barnechea, **09 JUN. 2017**

DE : GONZALO MOLINA PALOMO  
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO

A : CARLA RAGLIANTI SOLIVELLES  
ADMINISTRADORA MUNICIPAL

RICARDO CUEVAS CARRASCO  
DIRECTOR DE SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, sobre seguimiento auditoría realizada a través del Pre-Informe N°8 de fecha 28 de abril del 2017, a la contratación de los "Servicios de Arriendo de Equipos Computacionales y Soporte para la Plataforma Computacional" con la Empresa Intergrade S.A., efectuada por esta unidad de control.

Sobre el Particular, corresponde que la Dirección de Secretaría Comunal de Planificación adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas en el Pre-Informe antes indicado.

#### ANTECEDENTES GENERALES

#### OBJETIVO

Esta Dirección, ha auditado el proceso de los servicios prestados por la empresa Intergrade S.A correspondiente a los "Servicios de Arriendo de Equipos Computacionales y Soporte para la Plataforma Computacional" través de la licitación N° 2735-144-LP14, de acuerdo a los objetivos establecidos en las bases administrativas y según lo indicado en el proceso de las mismas.

El presente seguimiento de auditoría tiene por finalidad verificar si se subsanaron las observaciones efectuadas en el Pre-Informe de Auditoría y de acuerdo a las respuestas proporcionada por la Dirección auditada a través del memorándum N°583, de fecha 05 de junio de 2017, correspondiente a los servicios contratados, con la Empresa Intergrade S.A., durante los meses de septiembre, octubre y noviembre todos de 2016.

### **METODOLOGÍA AUDITORÍA**

La metodología desarrollada, está basada sobre el cumplimiento de normas y procedimientos, establecidos en las bases administrativas y técnicas de la licitación arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional.

Se hace presente, que la auditoría, sólo se encuentra focalizada en Servicio de Arriendo y Mantenión de Equipos Computacionales, los cuales son parte de los servicios prestados por la empresa Intergrade S.A, de acuerdo a la licitación N° 2735-144-LP14.

Bajo responsabilidad de la Secretaria Comunal de Planificación.

### **UNIVERSO**

El universo analizado, corresponde a los servicios adjudicado a la empresa Integrate S.A, el que tiene como objetivo principal el arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional de la Municipalidad.

### **MUESTRA**

El presente análisis, se realizó en el área de la Municipalidad, verificando la existencia del 10% de los equipos arrendados, además se revisó los Estados de Pagos de los servicios prestados durante el periodo comprendido entre septiembre y noviembre de 2016.



### **Desarrollo de la Auditoría.**

Con fecha 06 de junio del presente año, se recepciónó el memorándum N°583 de Secretaria Comunal de Planificación, dando inicio al seguimiento de auditoría de arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional.

### **Observaciones Pre-Informe N°8 de fecha 28 de abril de 2017**

1. **Observación** "Revisado el sistema contable SMC, no refleja que se encuentren en curso aun los servicios desde diciembre de 2016 a abril de 2017, por lo que existe un retraso a la fecha cinco meses sin pago de servicios. (Plazo de regularización pagos 20 días hábiles )

**Observación no subsanada en su totalidad** En memorándum N°583 de Secretaria Comunal de Planificación con Informe Departamento TIC adjunto, señala que el Decreto de Pago N°1897 (ID 588451) de área municipal correspondiente los servicios prestados en el mes de marzo de este año, se encuentra en poder del Departamento de Tecnología e Información y Comunicación desde 31 de mayo de 2017, devuelto con observaciones.

Si bien se pagaron los Decretos de Pago el día 5 de mayo de 2017, de los servicios de los meses de diciembre de 2016 (Egreso 31-1394), enero de 2017 (egreso 31-1396) y febrero de 2017 (egreso 31-1395), no se cumplió con la totalidad de los pagos pendientes y no cumple con el plazo estipulado en el Pre-informe N°8.

2. **Observación** No se realizó Matriz de Riesgo, ya que para ser confeccionada se necesitaba la participación del Inspector Técnico de Servicio (ITS), el cual no asistió cuando se le solicitó. (Plazo de construir Matriz de Riesgo 10 días hábiles).

**Observación no subsanada:** Se envió archivo Excel con la información necesaria al ITS 17 de mayo de 2017, para la construcción de la matriz de riesgo por parte del ITS, pero en Informe Departamento TIC no se adjunta dicha información.

3. **Observación:** Para la validación de los equipos, no se pudo validar el etiquetado en los notebook, no se proporcionó información de que funcionarios los utilizan. (Plazo de entrega de información 10 días hábiles.)

**Observación subsanada:** Informe Departamento TIC, punto N°2 Se mencionan los tres funcionarios a quienes se les ha asignado los equipos y los dos restantes se encuentran en posesión de Departamento TIC.

4. **Observación:** No se pudo verificar que se cumpla con el procedimiento establecido en las bases técnicas N°3 Servicio de mantenimiento para los equipos en arrendamiento de este contrato, y Servicio de Mantenimiento Reparativa y reemplazo de equipos como indica las bases "El contratista a través del técnico en terreno, deberá emitir una OT (Orden de Trabajo) por cada servicio o soporte que se solicite por el ITS.( Plazo de entrega de información 10 días hábiles)

**Observación no subsanada en su totalidad:** Informe Departamento TIC, punto N°3 hace mención a que se realiza la emisión de Orden de Trabajo por cada servicio o soporte requerido, pero no se adjunta respaldo que acredite que se cumple con todos los puntos establecidos en las Bases Técnicas N°3 Servicio de mantenimiento para los equipos en arrendamiento de este contrato, y Servicio de Mantenimiento Reparativa y reemplazo de equipos.

El presente seguimiento de auditoría fue realizada durante el mes de junio del presente año, a través de la revisión del Sistema Contable SMC y la información enviada como respuesta en memorándum N°583 de Secretaria Comunal de Planificación con Informe Departamento TIC adjunto.

Es importante recordar la labor que debe realizar el ITS, gestionar los Estados de Pagos oportunamente; en esta auditoría se pudo apreciar que de los cinco Estados de Pago pendientes de pago observados en informe N°8, solo se efectuaron tres correspondientes a los meses de diciembre de 2016, enero y febrero de 2017, el del mes de marzo aún se mantiene con observaciones y el restante aún no se envía a pago.

Que la elaboración de la Matriz es una herramienta útil para cada unidad, por lo que el no realizarla, no permite identificar y analizar los procesos críticos existentes, si permite desarrollar controles que permitan disminuir los riesgos y la exposición a ellos.

Al no adjuntar documentación que respalde lo establecido en el numeral 3 establecido de las bases Técnicas "Servicio de Mantenimiento para los Equipos en Arrendamiento de este Contrato, y Servicio de Mantenimiento Reparativa y Reemplazo de Equipos", no se pueda dar por subsanada la observación

Se puede concluir con esta auditoría que no se cumplieron los plazos establecidos para dar respuesta a cada uno de los cuatro puntos observados y además solo se subsano por completo el correspondiente a la identificación de los usuarios de los Notebook dentro del Municipio.

Esta Dirección, realizará seguimiento a la regularización de las observaciones aún no subsanadas.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



**GONZALO MOLINA PALOMO**  
**DIRECTOR DE CONTROL INTERNO**

Cc

Control Interno

*Paula Daniela*  
*J.*

MEMO SECPLA N° 583 / 2017

ANT: 1) Pre- Informe N°8, Control Interno de fecha 28 de Abril de 2017.

MAT: Se remite información solicitada en antecedente.

LO BARNECHEA,

05 JUN 2017

A: GONZALO MOLINA PALOMO  
DIRECTOR CONTROL INTERNO

DE: RICARDO CUEVAS CARRASCO  
DIRECTOR SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

Por medio de la presente, remito a usted Informe Departamento TIC solicitado en Pre- Informe N°8 del antecedente según proceso de auditoría de la Licitación N°2735-144-LP14.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



Distribución:

- Archivo SECPLA

Lo Barnechea, 05 de Junio 2017

## INFORME DEPARTAMENTO TIC

Con respecto al Pre-Informe N° 8, correspondiente a proceso de auditoría de la licitación N° 2735-144-LP14, y en relación a los puntos correspondientes a las observaciones descritas, se informa lo siguiente:

- Con respecto a los estados de pago, se detalla que se encuentran en proceso de pago el servicio de arriendo del mes de Marzo, correspondiente al último mes facturado por la empresa a la fecha de este informe.

Documentos correspondientes al último estado de pago facturado.

Mes: Marzo IDDOC: 588451 Factura N°: 3904 Área: Municipal  
(Se encuentra a la espera de Contrato de Factoring, solicitado a la empresa)

Seguimiento de Documento					
Fecha Ent.	Fecha Der.	Descrip.	Origen	Destino	Respuesta
17/05/2017 08:41	17/05/2017 08:41	Original	(D) CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO (Imoreira)	DEPTO. DE FINANZAS	
18/05/2017 10:31	18/05/2017 10:31	Original	DEPTO. DE FINANZAS (baraya)	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS	
19/05/2017 12:58	19/05/2017 12:58	Original	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS (mfiguero)	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	
22/05/2017 09:52	22/05/2017 10:04	Original	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO (ABobad)	DP Sandra Ibarra	
23/05/2017 12:44	30/05/2017 16:01	Original	DP Sandra Ibarra (sibarra)	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	
31/05/2017 10:05	31/05/2017 10:06	Original	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO (ABobad)	SEC. COMUNAL DE PLANIFICACIÓN	
31/05/2017 12:16	31/05/2017 12:17	Original	SEC. COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (Vgatica)	DEPTO. DE TECNOLOGÍA E INF Y COM.	

Mes: Marzo IDDOC: 588473 Factura N°: 3906 Área: Salud  
(Factura Pagada)

Seguimiento de Documento					
Fecha Ent.	Fecha Der.	Descrip.	Origen	Destino	Respuesta
17/05/2017 08:42	17/05/2017 08:42	Original	(D) CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO (Imoreira)	DEPTO. DE FINANZAS	
18/05/2017 10:31	18/05/2017 10:31	Original	DEPTO. DE FINANZAS (baraya)	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS	
18/05/2017 11:39	22/05/2017 09:57	Original	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS (mfiguero)	SECRETARIA MUNICIPAL	
22/05/2017 11:45	22/05/2017 11:57	Original	SECRETARIA MUNICIPAL (VDiocare)	DEPTO. DE TESORERÍA	
22/05/2017 12:28		Original	DEPTO. DE TESORERÍA	Fecha de Archivo: 22/05/2017 12:28:35 INGRESA A TESORERÍA PARA REVISIÓN	

Mes: Marzo IDDOC: 588615 Factura N°: 3905 Área: Educación  
(Factura Pagada)

Seguimiento de Documento					
Fecha Ent.	Fecha Der.	Descrip.	Origen	Destino	Respuesta
17/05/2017 08:41	17/05/2017 08:41	Original	(D) CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO (Imoreira)	DEPTO. DE FINANZAS	
17/05/2017 13:00	17/05/2017 13:09	Original	DEPTO. DE FINANZAS (baraya)	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS	
17/05/2017 14:09	18/05/2017 11:10	Original	DIRECCIÓN DE ADM. Y FINANZAS (mfiguero)	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	
19/05/2017 12:16	19/05/2017 12:22	Original	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO (olopez)	SECRETARIA MUNICIPAL	
19/05/2017 13:06	22/05/2017 11:50	Original	SECRETARIA MUNICIPAL (VDiocare)	DEPTO. DE TESORERÍA	
22/05/2017 12:29		Original	DEPTO. DE TESORERÍA	Fecha de Archivo: 22/05/2017 12:29:48 INGRESA A TESORERÍA PARA REVISIÓN	



# LoBarnechea

NATURALMENTE LO MEJOR

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ROS

2. Con respecto a la distribución de los notebook correspondientes al contrato, se informa lo siguiente:

Orden de Compra N° (2735-682-SE17)

Equipo	Conf.	N° arriendo	Usuario Asignado	Unidad
Notebook	3	INT-6488	Presentaciones	Depto. TIC
	3	INT-6586	Presentaciones	Depto. TIC
	1	INT-6423	Macarena Armijo	Comunicaciones
	3	INT-7092	Rosario Bruna	Gabinete
	1	INT-7088	Ricardo Cuevas	SECPLA

En conclusión, el contrato cuenta con 5 notebook arrendados, 3 configuración 3 y 2 configuración 1. Estos equipos se encuentran entregados para uso institucional, de acuerdo a lo descrito en el cuadro anteriormente expuesto.



**LoBarnechea**

NATURALMENTE LO MEJOR

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ROS

3. Con respecto a lo descrito en el punto N° 3 de las Bases Técnicas, se informa que todo requerimiento queda registrado en el software de gestión TICKET del Depto. TIC, generando por cada servicio una OT o Ticket en el software OTRS, y en caso de remplazo de equipos se genera un reporte OT a las mesa de ayuda de la empresa INTERGRADE a la mail [mda@intergrade.cl](mailto:mda@intergrade.cl). Cabe destacar que cada ticket se genera registrando los campos correo de quien realiza el requerimiento, fecha de la solicitud, numero de Ticket u OT asignado por el sistema, estado y tiempo solución.

De igual manera, mensualmente se genera un informe con el total de los tickets u OT que se adjunta al estado de pago respectivo.

  
**RODRIGO OLIVARES SUAZO**  
ENCARGADO DEPTO. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN



**LoBarnechea**

NATURALMENTE LO MEJOR

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**

**Departamento de Auditoria y Contabilidad**

JALS/dmg

592274

Memo N° 96

Mat.: Respuesta a observaciones Pre-Informe  
de Auditoria N°8

Lo Barnechea, 01 JUN. 2017

**A: SR.RICARDO CUEVAS CARRASCO**  
**DIRECTOR DE SECPLA**

**DE: SR.JOSE ANTONIO LOBOS SANHUEZA**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD**  
**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**

En relación a las observaciones contenidas a en el Pre-informe de Auditoría N°8, no se ha recibido respuesta.

Se envió correo electrónico extendiendo el plazo para la entrega de información, se envió archivo Excel para elaboración de Matriz de riesgo, pero aún no ha recibido información para subsanar las observaciones.

Se solicita enviar los antecedentes hoy, ya que el procedimiento correspondiente es informar a la Administradora Municipal. El incumplimiento de los plazos establecidos en dicho Informe.

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted,



**JOSE ANTONIO LOBOS SANHUEZA**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD**  
**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**

Distribución  
Control Interno

## **Daniela Martínez Gutierrez**

**De:** Daniela Martínez Gutierrez <[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)>  
**Enviado el:** martes, 16 de mayo de 2017 10:00  
**Para:** 'Rodrigo Olivares Suazo'  
**CC:** 'ruevas@lobarnechea.cl'; 'Jose Lobos'  
**Asunto:** Información de observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Rodrigo

En relación a las observaciones contenidas al Pre-informe N° 8, de la auditoría de la empresa Integrate S.A., no se ha dado respuesta a las observaciones cuyo plazo se encuentra vencido.

Se da un nuevo plazo para responder las observaciones hasta el día 17 de mayo de 2017 a 12:00 horas.

Saludos Cordiales

Daniela Martínez Gutierrez  
Contador Auditor  
Dirección de Control Interno  
Municipalidad de Lo Barnechea  
Teléfono ( 2 ) 2 757 31 24  
[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)



**LoBarnechea**  
NATURALMENTE LO MEJOR



Antes de imprimir este mensaje, piense en su responsabilidad con la naturaleza  
Quizá no puedes salvar el planeta, pero sí puedes dejar de destruirlo

## Daniela Martínez Gutierrez

---

**De:** Daniela Martínez Gutierrez <[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)>  
**Enviado el:** viernes, 19 de mayo de 2017 09:01  
**Para:** 'Jose Lobos'  
**Asunto:** no se ha recibido respuesta a observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Jose Antonio

Te informo que no se ha recibido respuesta a las observaciones al pre-informe N°8 , el plazo se venció el día lunes 15 de mayo , se dio un nuevo hasta el día miércoles 17 , este día en la tarde el ITS me pidió el formato de Matriz de Riesgo el cual se lo envié por correo electrónico. Hasta el momento no ha dado respuesta a ninguna de las observaciones que tenían plazo 10 días para responder.

Saludos Cordiales

Daniela Martínez Gutierrez  
Contador Auditor  
Dirección de Control Interno  
Municipalidad de lo Barnechea  
Teléfono ( 2 ) 2 757 31 24  
[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)



**LoBarnechea**  
NATURALMENTE LO MEJOR



Antes de imprimir este mensaje, piense en su responsabilidad con la naturaleza  
Quizá no puedes salvar el planeta, pero sí puedes dejar de destruirlo

**De:** Daniela Martínez Gutierrez [<mailto:dmartinez@lobarnechea.cl>]  
**Enviado el:** martes, 16 de mayo de 2017 10:00  
**Para:** 'Rodrigo Olivares Suazo' <[rolivares@lobarnechea.cl](mailto:rolivares@lobarnechea.cl)>

CC: 'rcuevas@lobarnechea.cl' <rcuevas@lobarnechea.cl>; 'Jose Lobos' <jlobos@lobarnechea.cl>  
Asunto: Información de observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Rodrigo

En relación a las observaciones contenidas al Pre-informe N° 8, de la auditoría de la empresa Integrate S.A., no se ha dado respuesta a las observaciones cuyo plazo se encuentra vencido.  
Se da un nuevo plazo para responder las observaciones hasta el día 17 de mayo de 2017 a 12:00 horas.

Saludos Cordiales

Daniela Martinez Gutierrez  
Contador Auditor  
Direccion de Control Interno  
Municipalidad de lo Barnechea  
Teléfono ( 2 ) 2 757 31 24  
[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)



**LoBarnechea**  
NATURALMENTE LO MEJOR

 Antes de imprimir este mensaje, piense en su responsabilidad con la naturaleza.  
Quizá no puedes salvar el planeta, pero sí puedes dejar de destruirlo.

**Daniela Martinez Gutierrez**

---

**De:** Daniela Martinez Gutierrez <dmartinez@lobarnechea.cl>  
**Enviado el:** miércoles, 17 de mayo de 2017 16:49  
**Para:** 'Rodrigo Olivares Suazo'  
**Asunto:** Mapa de riesgo de Integrate con ITS.xlsx  
**Datos adjuntos:** Mapa de riesgo de Integrate con ITS.xlsx

## Jose Lobos

**De:** Jose Lobos <jlobos@lobarnechea.cl>  
**Enviado el:** viernes, 19 de mayo de 2017 09:21  
**Para:** rcuevas@lobarnechea.cl  
**CC:** 'rolivares@lobarnechea.cl'; gmolina@lobarnechea.cl  
**Asunto:** RV: no se ha recibido respuesta a observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Estimado Ricardo, de acuerdo al Plan de Auditoría 2017 de esta unidad, realizó auditoría a la empresa Integrate S.A, a través del Pre-informe N°8, el cual contemplaba un plazo de 10 días para responder las observaciones formuladas, a la fecha aún no se recepciona las respuesta a estas observaciones, solicito a la brevedad posible la respuesta de estas.  
Saludos

JOSE ANTONIO LOBOS SANHUEZA  
JEFE DEPARTAMENTO AUDITORIA Y CONTABILIDAD  
DIRECCION DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA  
TELEFONO.: 7573135



**De:** Daniela Martinez Gutierrez [mailto:dmartinez@lobarnechea.cl]  
**Enviado el:** viernes, 19 de mayo de 2017 9:01  
**Para:** 'Jose Lobos' <jlobos@lobarnechea.cl>  
**Asunto:** no se ha recibido respuesta a observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Jose Antonio

Te informo que no se ha recibido respuesta a las observaciones al pre-informe N°8 , el plazo se venció el día lunes 15 de mayo , se dio un nuevo hasta el día miércoles 17 , este día en la tarde el ITS me pidió el formato de Matriz de Riesgo el cual se lo envié por correo electrónico.  
Hasta el momento no ha dado respuesta a ninguna de las observaciones que tenían plazo 10 días para responder.

Saludos Cordiales

Daniela Martinez Gutierrez  
Contador Auditor  
Direccion de Control Interno  
Municipalidad de lo Barnechea  
Teléfono ( 2 ) 2 757 31 24  
[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)



**Lo Barnechea**  
NATURALMENTE LO MEJOR



Antes de imprimir este mensaje, piense en su responsabilidad con la naturaleza  
Quizá no puedes salvar el planeta, pero sí puedes dejar de destruirlo

De: Daniela Martinez Gutierrez [<mailto:dmartinez@lobarnechea.cl>]  
Enviado el: martes, 16 de mayo de 2017 10:00  
Para: 'Rodrigo Olivares Suazo' <[rolivares@lobarnechea.cl](mailto:rolivares@lobarnechea.cl)>  
CC: 'rcuevas@lobarnechea.cl' <[rcuevas@lobarnechea.cl](mailto:rcuevas@lobarnechea.cl)>; 'Jose Lobos' <[jlobos@lobarnechea.cl](mailto:jlobos@lobarnechea.cl)>  
Asunto: Información de observaciones contenidas al Pre-informe N° 8

Rodrigo

En relación a las observaciones contenidas al Pre-informe N° 8, de la auditoria de la empresa Integrate S.A., no se ha dado respuesta a las observaciones cuyo plazo se encuentra vencido.  
Se da un nuevo plazo para responder las observaciones hasta el día 17 de mayo de 2017 a 12:00 horas.

Saludos Cordiales

Daniela Martinez Gutierrez  
Contador Auditor  
Direccion de Control Interno  
Municipalidad de lo Barnechea

Teléfono ( 2 ) 2 757 31 24  
[dmartinez@lobarnechea.cl](mailto:dmartinez@lobarnechea.cl)



**LoBarnechea**  
NATURALMENTE LO MEJOR

 **Antes de imprimir este mensaje, piense en su responsabilidad con la naturaleza**  
**Quizá no puedes salvar el planeta, pero sí puedes dejar de destruirlo**



DIRECCION DE CONTROL INTERNO  
Departamento de Auditoria y Contabilidad  
GMP/JALS/DMG

584784

PRE- INFORME N° 8 /

ANT.: Licitación N°2735-144-LP14.

MAT.: Auditoria empresa Integrate S.A

Lo Barnechea, **28 ABR. 2017**

DE : GONZALO MOLINA PALOMO  
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO

A : RICARDO CUEVAS CARRASCO  
DIRECTOR DE SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Esta Dirección, ha auditado el contrato de la empresa Integrate S.A., correspondiente a la contratación de los servicios de arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional a través de la licitación N° 2735-144-LP14, y de acuerdo a los objetivos establecidos en las bases administrativas y según lo indicado en el proceso de las mismas.

#### GENERALIDADES

##### Objetivo

La presente auditoría tiene por finalidad revisar que se cumpla con la documentación exigida por bases, verificar la cantidad de equipos arrendados por el presente contrato, que el cobro de los equipos corresponda con la oferta económica, que el personal de mantención de plataforma entregue el soporte a la Municipalidad.

#### METODOLOGÍA AUDITORÍA

La metodología desarrollada, está basada sobre el cumplimiento de normas y procedimientos, a través de lo establecido en las bases administrativas y técnicas de la licitación Servicio de arriendo y mantención de equipos computacionales.

Se hace presente, que la auditoría, sólo se encuentra focalizada en Servicio de Arriendo y Mantención de Equipos Computacionales, los cuales son parte de los servicios prestados por la empresa Integrate S.A, de acuerdo a la licitación N° 2735-144-LP14, responsable de este la Secretaria Comunal de Planificación.



**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento de Auditoria y Contabilidad**  
GMP/JALS/DMG  
**UNIVERSO**

El universo analizado, corresponde a los servicios adjudicado a la empresa Integrate S.A, el que tiene como objetivo principal en servicios de arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional de la Municipalidad.

**MUESTRA**

El presente análisis, se realizó en el área de la Municipalidad, verificando la existencia del 10% de los equipos arrendados, además se revisó los estados de pagos de los servicios prestados en los meses septiembre, octubre y noviembre de 2016 los que corresponden a la licitación N°2735-144-LP14.

**MATRIZ DE RIEGOS**

Esta auditoria comprendía realizar una matriz de riesgo, la cual no se pudo realizar por no contar con la presencia del Inspector Técnico de Servicio (ITS), para poder desarrollarla.

**Desarrollo de la Auditoría.**

Con fecha 11 de abril del presente año, se da inicio a la auditoría de arriendo de equipos computacionales y soporte para la plataforma computacional de la Municipalidad, servicio prestado por la empresa Integrate S.A., lo que comprendió la revisión de la documentación entregada por Inspector Técnico de Servicio (ITS) con memo de Secretaria Comunal de Planificación N°371, solicitadas en memo N°261 de fecha 07 de abril de 2017 de esta Dirección de Control. Además se hizo una revisión del Sistema Contable SMC.

**REVISION DE EGRESOS**

El día 24 de abril se solicitó al departamento de Tesorería los egresos correspondientes al periodo auditado, respecto de los meses septiembre, octubre y noviembre de 2016, ya que son los últimos estados de pagos pagados.

En la revisión se pudo constatar los meses auditados se encuentran con la documentación según bases y los cálculos corresponden a los equipos arrendados, además que existe un retraso en el pago de los estados de pagos de 5 meses.

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**

**Departamento de Auditoría y Contabilidad**

GMP/JALS/DMG

**REVISION OCULAR EN TERRENO DE EQUIPOS**

Se revisó en distintas unidades: Dirección Jurídica, Secretaria Municipal, Dirección de Medio Ambiente, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Tesorería Departamento de Administración, Dirección de Tránsito y Dirección de Control Interno que se cumpla el punto N° 2 de las bases técnicas que "Todos los equipos arrendados, deberán estar etiquetados con la identificación adhesiva resistente que debe contener un serial único, el nombre de la empresa y un teléfono",

La muestra considera: (anexo N°1)

- 23 Configuraciones (computadores) que contengan la información requerida de un total de 228 Configuraciones (computadores)
- 5 scanner que contengan la información requerida de un total de 45 scanner.
- 2 impresoras que contengan la información requerida de un total de 23 impresoras.
- 1 notebook contengan la información requerida de un total de 4 impresoras

**SOPORTE FÍSICO DEL CONTRATO**

Se verifico la presencia del técnico permanente en las dependencias de la Municipalidad.

- Cumple con el horario (libro de asistencia)
- Emite informe mensual de con el detalles del servicio de soporte prestado(anexo N°2)

Se pudo constatar que cumple con:

- Vestimenta que identifica al contratista
- Tarjeta de identificación con datos del técnico , visible durante la ejecución de sus labores (anexo N° 3)

**GARANTÍAS DEL CONTRATO**

Se revisó vigencia de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato N° 214100332 por un monto de \$6.000.000.- cuyo fiador es Fianzas Insur S.A. G.R., la cual se encuentra vigente hasta 30 de noviembre de 2017 (anexo N°4)

**CONCLUSIÓN**

La presente auditoría fue realizada durante el mes de abril del presente año, mediante la revisión de la documentación proporcionada por el Inspector Técnico de Servicio (ITS) y el Departamento de Tesorería; se verificaron los equipos en distintas unidades Dirección Jurídica, Secretaria Municipal, Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Tesorería, Departamento de Administración, Dirección de Tránsito y Dirección de Control Interno y en la muestra los equipos se encontraban con su identificación, se constató que el Personal técnico contaba con identificación .

**Observaciones:**

Por lo anterior, corresponde concluir que la revisión realizada se llevó a cabo encontrando a modo general el cumplimiento de los servicios contratados, sin embargo se realizaron las siguientes observaciones:

- El decreto de pago N° 424 de fecha 31 de enero de 2017, corresponde a los servicios prestados en el mes de noviembre el cual se pagó en egreso N° 31-339 de fecha 09 de febrero de 2017. Revisado el sistema contable SMC, no refleja que se encuentren en curso aun los servicios desde diciembre de 2016 a abril de 2017, por lo que existe un retraso a la fecha cinco meses sin pago de servicios.

**Plazo de regularización pagos 20 días hábiles**

- No se realizó Matriz de Riesgo, ya que para ser confeccionada se necesitaba la participación del Inspector Técnico de Servicio (ITS), el cual no asistió cuando se le solicito.

**Plazo de construir Matriz de Riesgo 10 días hábiles**

- Para la validación de los equipos, no se pudo validar el etiquetado en los notebook, no se proporcionó información de que funcionarios los utilizan.

**Plazo de entrega de información 10 días hábiles.**

- No se pudo verificar que se cumpla con el procedimiento establecido en las bases técnicas N°3 Servicio de mantenimiento para los equipos en arrendamiento de este contrato, y Servicio de Mantenimiento Reparativa y reemplazo de equipos como indica

OK  
Pagado  
con  
egreso 31-339

Preparar para 10/04/17

Preparar informe y fotografías de conexión de equipos 20/04/17



**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento de Auditoria y Contabilidad**  
GMP/JALS/DMG

El sistema de TICKET  
10/04/17

las bases "El contratista a través del técnico en terreno, deberá emitir una OT (orden de Trabajo) por cada servicio o soporte que se solicite por el ITS.

**Plazo de entrega de información 10 días hábiles**

Finalmente, respecto a las observaciones realizadas en este preinforme, se hace presente que cuenta con 20 días hábiles para regularizar los pagos de servicios de los meses diciembre de 2016 hasta abril de 2017

Adrian Egues

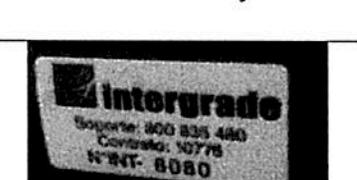
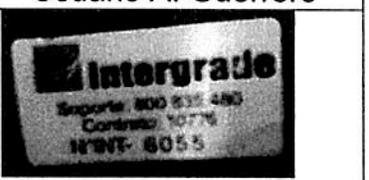
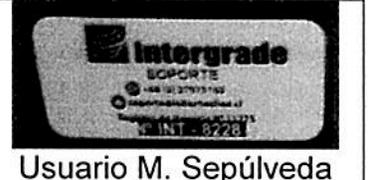
Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

  
**GONZALO MOLINA PALOMO**  
**DIRECTOR DE CONTROL INTERNO**

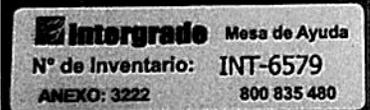
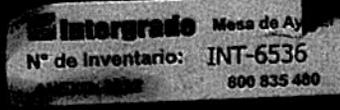
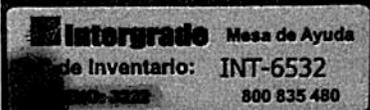
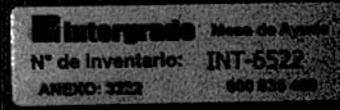


Cc  
Control Interno

Configuraciones (computadores)

 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6095</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6117</p>	 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 6227</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6131</p>	 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 6199</p>	 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 6207</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6147</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6149</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6008</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6147</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6168</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6112</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6164</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6080</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6015</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6007</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6120</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6055</p>
 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6018</p>	 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 6257</p>	 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 6227</p>
 <p><b>Intergrade</b> SOPORTE +56 (2) 27573165 soporte@lobarnechea.cl Registro de Negocio N° 11773 N°INT - 8186</p>	 <p>Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6091</p>	

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento de Auditoria y Contabilidad**  
GMP/JALS/DMG  
**Scanner**

 <p><b>Integrado</b> Mesa de Ayuda N° de Inventario: INT-6579 ANEJO: 3222 800 835 480</p>	 <p><b>Integrado</b> Mesa de Ayuda N° de Inventario: INT-6536 ANEJO: 3222 800 835 480</p>	
<p>Unidad Secretaria Municipal</p>	<p>Unidad Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>Unidad Dirección de Control Inteno</p>
 <p><b>Integrado</b> Mesa de Ayuda N° de Inventario: INT-6532 ANEJO: 3222 800 835 480</p>	 <p><b>Integrado</b> Mesa de Ayuda N° de Inventario: INT-6522 ANEJO: 3222 800 835 480</p>	
<p>Unidad Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>Unidad Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato</p>	

**Impresoras**

 <p><b>Integrado</b> Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6219</p>	 <p><b>Integrado</b> Soporte: 800 835 480 Contrato: 10776 N°INT- 6194</p>
<p>Usuario S. Cancino Departamento de Tesorería Sección Egresos</p>	<p>Usuario S. Gonzalez Departamento de Tesorería Sección Egresos</p>

**Notebook**

Sin información



**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento de Auditoria y Contabilidad**  
GMP/JALS/dmg

**Anexo N°2**



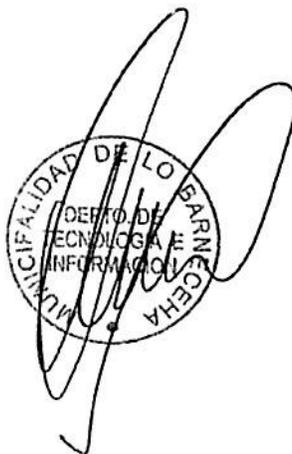
---

## Informe de Tiempos de Atención

Servicio de Arrendamiento de Computadores Desktop y Continuidad Operacional (I. M. de Lo Barnechea)

Santiago, Septiembre 2016

---



Elaborado por:  
**Igmar Salinas**  
Técnico residente



## CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
PERSONAL TÉCNICO RESIDENTE.....	3
<i>Niveles de Servicio</i> .....	3
<i>Horario de trabajo</i> .....	3
<i>Personal Técnico Asignado</i> .....	3
REPORTE POR TÉCNICO RESIDENTE.....	4
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE: .....	9



## Personal Técnico Residente

### Niveles de Servicio

De acuerdo a las Bases Técnicas, los tiempos asociados al servicio de técnico residente son:

Descripción	Tiempo Máximo
Informes de Tiempos de Atención	Mensual

### Horario de trabajo

El horario normal de trabajo para la entrega de los servicios será en los siguientes turnos:

- **Horario:** de Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30

### Personal Técnico Asignado

Nombre	Rut	Rol
Igmar Salinas	16.914.924-0	Técnico Residente



## Reporte por Técnico Residente

Informe correspondiente 1 de Septiembre al 30 de Septiembre de 2016:

Nombre del Técnico Residente	RUT	Periodo	Cantidad de Atenciones
Igmar Salinas	16.914.924-0	01-09-2016 al 30-09-2016	114

Ticket#	Título	Creado	Estado	Cliente
2016092152000059	Fwd: cambio impresora	2016-09-21 13:36:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016092152000041	Sistema de Licencias de Conducir	2016-09-21 13:26:01	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016092152000022	cambio impresora	2016-09-21 12:46:01	Cerrado	mlarriagada@lobarnechea.cl
2016092152000013	RV: Fotocopiadora Depto. Emergencia	2016-09-21 12:38:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016092052000051	Archivo compartido	2016-09-20 13:48:01	Cerrado	colmedo@lobarnechea.cl
2016091652000041	Documento1	2016-09-16 20:14:02	Cerrado	vgatica@lobarnechea.cl
2016091652000032	RV: Correccion Pie de firma	2016-09-16 17:06:02	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016091652000023	Solicitud de data show y notebook	2016-09-16 16:44:02	Cerrado	plizama@lobarnechea.cl
2016091552000169	Formulario de Solicitud- Licencias de Conducir	2016-09-15 22:46:02	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016091552000132	correos no recibidos	2016-09-15 19:26:02	Cerrado	agodoy@lobarnechea.cl
2016091552000114	RE: actualización de sistema SMC	2016-09-15 16:52:02	Cerrado	obaquedano@lobarnechea.cl
2016091552000098	Problemas con firma Electronica	2016-09-15 16:24:01	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016091552000071	Fwd:	2016-09-15 14:54:01	Cerrado	conveniosii@lobarnechea.cl
2016091552000034	ANEXO	2016-09-15 14:04:02	Cerrado	pfredes@lobarnechea.cl
2016091552000016	solicita revision conexion a internet de este computador	2016-09-15 13:02:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016091452000116	RV: PRESENTACION SISTEMA CONTABLE BIENESTAR SMC	2016-09-14 20:36:01	Cerrado	ffarias@lobarnechea.cl



2016091452000107	Archivos comprimidos ZIP y RAR	2016-09-14 20:24:01	Cerrado	plizama@lobarnechea.cl
2016091452000081	revisar equipo	2016-09-14 19:32:02	Cerrado	gsilva@lobarnechea.cl
2016091452000072	Correo Electrónico a nuevo Chofer DOM	2016-09-14 19:02:02	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016091452000036	RV: ERROR AL IMPRIMIR NRO. INT. 3313	2016-09-14 15:52:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016091452000018	actualización de sistema SMC	2016-09-14 12:44:02	Cerrado	obaquedano@lobarnechea.cl
2016091352000092	impresora desconectada	2016-09-13 17:30:02	Cerrado	mlarriagada@lobarnechea.cl
2016091352000074	impresora con problemas	2016-09-13 16:48:02	Cerrado	conveniosii@lobarnechea.cl
2016091352000029	cambio de lugar impresora	2016-09-13 14:10:02	Cerrado	mlarriagada@lobarnechea.cl
2016091252000111	Solicita modificación en sistemas PCV, tamaño de hoja	2016-09-12 23:56:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016091252000101	solicitud	2016-09-12 22:52:01	Cerrado	popazo@lobarnechea.cl
2016091252000076	Computadores	2016-09-12 18:08:01	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016091252000021	RV: Funcionarios Rentas Centro Cívico	2016-09-12 15:40:02	Cerrado	ooyarzun@lobarnechea.cl
2016090952000046	IDDOC 538006	2016-09-09 20:40:03	Cerrado	jgonzalez@lobarnechea.cl
2016090952000037	CERTIFICADO	2016-09-09 17:56:02	Cerrado	cpinilla@lobarnechea.cl
2016090852000084	RE: necesito me habiliten para llenar información en SMC en módulos 5 y 10	2016-09-08 21:00:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016090852000075	RV: Solicita acceso	2016-09-08 17:00:02	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016090752000022	Solicitud	2016-09-07 14:50:02	Cerrado	nsangmeister@lobarnechea.cl
2016090752000013	RV: Solicitud de Correo y Reparación de computador.	2016-09-07 02:22:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016090652000088	RE: Requerimiento a nombre de Sebastián Vargas.	2016-09-06 18:46:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016090652000079	RV: Incorporación Kinesiólogo	2016-09-06 17:32:02	Cerrado	fcourt@lobarnechea.cl
2016090652000033	Solicitud	2016-09-06 13:40:03	Cerrado	daniela.munoz@lobarnechea.cl
2016090652000024	pc 6148	2016-09-06 12:52:02	Cerrado	lgonzalez@lobarnechea.cl
2016090552000106	solicita instalacion Powerpoint	2016-09-05 20:52:01	Cerrado	agodoy@lobarnechea.cl
2016090552000081	requiere acceso	2016-09-05 17:04:01	Cerrado	conveniosii@lobarnechea.cl
2016090552000071	RV: Solicitud	2016-09-05 17:02:01	Cerrado	daniela.munoz@lobarnechea.cl



2016090552000062	RV: Solicitud	2016-09-05 17:00:03	Cerrado	daniela.munoz@lobarnechea.cl
2016090552000044	Conexión impresora	2016-09-05 14:10:02	Cerrado	jlefimil@lobarnechea.cl
2016090552000035	ESCANER CALL CENTER	2016-09-05 14:08:01	Cerrado	pfredes@lobarnechea.cl
2016090552000026	Ayuda	2016-09-05 12:54:02	Cerrado	mmunozd@lobarnechea.cl
2016090252000111	RE: Desbloqueo lista	2016-09-02 18:10:02	Cerrado	FMendoza
2016090252000102	Error al sacar el consolidado de los archivo excel contraloria	2016-09-02 18:08:01	Cerrado	fcourt@lobarnechea.cl
2016090252000059	Solicita sistemas para Oscar Silva	2016-09-02 14:22:02	Cerrado	rcuevas@lobarnechea.cl
2016090252000041	SOLICITA REVISION DE CONEXION Y CABLE QUE CONECTA A LA RED	2016-09-02 13:52:02	Cerrado	aseoyornato@lobarnechea.cl
2016090252000031	Conexión a impresora	2016-09-02 12:46:01	Cerrado	colmedo@lobarnechea.cl
2016090152000122	accesos y casilla.	2016-09-01 19:58:02	Cerrado	mmaulen@lobarnechea.cl
2016090152000113	re direccionamiento de mail	2016-09-01 18:38:02	Cerrado	ooyarzun@lobarnechea.cl
2016090152000079	RV: aviso de timbres en bodega	2016-09-01 15:50:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016090152000042	Solicita Computador.	2016-09-01 14:26:02	Cerrado	mmaulen@lobarnechea.cl
2016090152000033	Solicita cracion de correo nueva abogada	2016-09-01 14:06:01	Cerrado	agodoy@lobarnechea.cl
2016090152000015	Configuración	2016-09-01 12:18:02	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016093052000103	Re: Solicitud reunión con SMC por calificaciones	2016-09-30 21:16:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016093052000096	Sistema Documental y Carpeta Digital	2016-09-30 21:00:03	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016093052000087	MENSAJE DIRECTORA DIMAO	2016-09-30 20:32:01	Cerrado	jdonoso@lobarnechea.cl
2016093052000078	impresora y telefono	2016-09-30 15:44:01	Cerrado	mpineira@lobarnechea.cl
2016093052000069	CONFIGURAR IMPRERSORA	2016-09-30 15:18:02	Cerrado	mpineira@lobarnechea.cl
2016093052000051	Revisión y mantención.	2016-09-30 13:40:03	Cerrado	mmaulen@lobarnechea.cl
2016093052000041	IMPRESORA HP 78	2016-09-30 13:38:02	Cerrado	esepulveda@lobarnechea.cl
2016092952000062	RV: revisión	2016-09-29 19:38:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016092952000044	NUEVO pc ROSA aRAYA	2016-09-29 19:12:02	Cerrado	raraya@lobarnechea.cl
2016092952000035	Sin Internet equipo 3339	2016-09-29 18:06:01	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl



2016092852000091	RV: Recuperar PST de otro PC	2016-09-28 20:52:01	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016092852000082	SGD	2016-09-28 20:08:02	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016092852000019	impresora	2016-09-28 12:40:03	Cerrado	msotomayor@lobarnechea.cl
2016092752000075	problemas con el programa gestión documental	2016-09-27 18:48:02	Cerrado	ccarrasco@lobarnechea.cl
2016092752000048	solicitud	2016-09-27 16:14:02	Cerrado	aespinoza@lobarnechea.cl
2016092652000193	Solicitud Acceso modulo Educación y Salud	2016-09-26 21:46:01	Cerrado	lmoreira@lobarnechea.cl
2016092652000184	FILE MAKER NO FUNCIONARA MAS CON EL WINDW xp	2016-09-26 20:36:02	Cerrado	raraya@lobarnechea.cl
2016092652000175	urgente resolver	2016-09-26 20:34:01	Cerrado	cpinilla@lobarnechea.cl
2016092652000157	PC	2016-09-26 17:32:01	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016092652000148	Impresora	2016-09-26 17:26:01	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016092652000121	RV: clave	2016-09-26 15:24:01	Cerrado	ccarrasco@lobarnechea.cl
2016092652000111	nO PUEDO ACCEDER AL SISTEMA DE ATENCION 'PUBLICO	2016-09-26 15:00:02	Cerrado	raraya@lobarnechea.cl
2016092652000086	Solicito reporte de avance sistema contable Licencias Médicas y subsidios de incapacidad laboral	2016-09-26 14:22:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016092652000068	urgente	2016-09-26 14:08:01	Cerrado	oaguirre@lobarnechea.cl
2016092652000059	RE: PRESENTACION SISTEMA CONTABLE BIENESTAR SMC	2016-09-26 14:06:01	Cerrado	ffarias@lobarnechea.cl
2016092652000031	RV: Hola Es hora	2016-09-26 13:08:02	Cerrado	ljerez@lobarnechea.cl
2016092652000013	solicita revisión de equipo de depto. administración	2016-09-26 12:56:01	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016092452000026	RE: PRESENTACION SISTEMA CONTABLE BIENESTAR SMC	2016-09-24 20:02:01	Cerrado	ntapia@lobarnechea.cl
2016092452000017	RE: Ficha de Personal QUE NO HA SIDO MODIFICADA POR RRHH	2016-09-24 19:30:02	Cerrado	ntapia@lobarnechea.cl
2016092352000091	RE: impresora	2016-09-23 19:42:01	Cerrado	framos@lobarnechea.cl
2016092352000082	problemas con sistema	2016-09-23 19:28:01	Cerrado	fzanforlin@lobarnechea.cl
2016092352000055	solicitud	2016-09-23 16:24:02	Cerrado	popazo@lobarnechea.cl
2016092352000046	clave	2016-09-23 16:08:01	Cerrado	ccarrasco@lobarnechea.cl
2016092352000019	REVISAR IMPRESORA	2016-09-23 14:44:01	Cerrado	acancino@lobarnechea.cl



2016092252000075	Error al sacar el consolidado de los archivo excel contraloria	2016-09-22 19:18:01	Cerrado	sgonzalez@lobarnechea.cl
2016092252000048	impresora	2016-09-22 14:44:02	Cerrado	mlarriagada@lobarnechea.cl
2016092252000039	FAVOR REVISAR CORREO E INTERNET USUARIO 6178	2016-09-22 13:52:01	Cerrado	cvargas@lobarnechea.cl
2016092252000021	RV: Ficha de Personal QUE NO HA SIDO MODIFICADA POR RRHH	2016-09-22 13:50:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016092252000011	red	2016-09-22 13:36:01	Cerrado	esalas@lobarnechea.cl
2016092152000201	Acceso a We Transfer	2016-09-21 23:24:02	Cerrado	agoni@lobarnechea.cl
2016092152000193	RV: Correos Fallas.	2016-09-21 20:54:02	Cerrado	llobos@lobarnechea.cl
2016092152000184	Fwd: requiere acceso	2016-09-21 19:48:02	Cerrado	conveniosii@lobarnechea.cl
2016092152000157	Enviado desde Recortes	2016-09-21 18:08:01	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016092152000139	Gestión documental	2016-09-21 17:12:01	Cerrado	pgonzalezc@lobarnechea.cl
2016092152000121	Encargado de OO.CC solicita impresora	2016-09-21 17:06:02	Cerrado	oocc@lobarnechea.cl
2016092152000095	impresora y computación	2016-09-21 14:02:02	Cerrado	esepulveda@lobarnechea.cl
2016092152000086	impresora etiquetas	2016-09-21 13:50:02	Cerrado	jrosales@lobarnechea.cl
2016092152000068	Fwd: RV: Fotocopiadora Depto. Emergencia	2016-09-21 13:38:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl



## **Responsabilidades del Cliente:**

Para que Intergrade pueda cumplir sus obligaciones de asistencia, el cliente debe sin ninguna restricción:

- Proporcionar a Intergrade acceso completo, rápido y seguro en sus dependencias.
- Contar Contraparte técnica para coordinación de la implementación.
- Garantizar que el equipo arrendado se encuentre en un lugar fácilmente accesible y en condiciones adecuadas de espacio suficiente, buen estado y seguridad.
- Mantener copias de seguridad completas del software y los datos siguiendo una buena costumbre informática y, en cualquier caso, antes de solicitar los servicios de migración.
- Informar a la Mesa de Ayuda de Intergrade de los traslados del equipos realizados durante el periodo de contratado.

### **Confidencialidad**

La información contenida en este documento es propiedad de Intergrade S.A., y se proporciona al área informática de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, con el propósito de respaldar este informe.

Este documento no puede ser revelado total o parcialmente a cualquier tercero. La información contenida en este documento, sólo puede ser revelada a empleados, subcontratistas o proveedores terceros de la Corporación, que participen en la elaboración de una respuesta a la misma.

Como así también nuestra empresa se compromete a mantener en reserva y estricta confidencialidad toda información sobre las configuraciones, equipos, procedimientos, planos, diagramas, accesos o cualquier otra que tomemos en conocimiento con motivo de la implementación y ejecución de la provisión de equipos y los servicios de puesta en marcha y mantenimiento del de equipamiento, que son propiedad del cliente, y tiene carácter confidencial por lo que el adjudicatario tiene prohibición de mantenerlas en sus instalaciones o difundirla por cualquier medio, forma o vía.



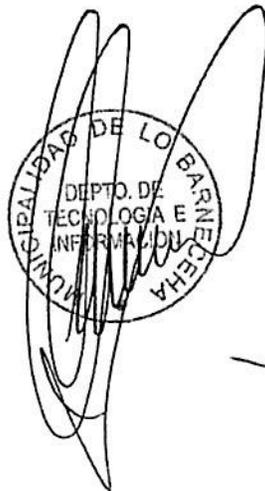
---

## Informe de Tiempos de Atención

Servicio de Arrendamiento de Computadores Desktop y Continuidad Operacional (I. M. de Lo Barnechea)

Santiago, Octubre 2016

---



Elaborado por:  
**Igmar Salinas**  
Técnico residente



## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
PERSONAL TÉCNICO RESIDENTE .....	3
<i>Niveles de Servicio</i> .....	3
<i>Horario de trabajo</i> .....	3
<i>Personal Técnico Asignado</i> .....	3
REPORTE POR TÉCNICO RESIDENTE .....	4
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE: .....	7



## Personal Técnico Residente

### Niveles de Servicio

De acuerdo a las Bases Técnicas, los tiempos asociados al servicio de técnico residente son:

Descripción	Tiempo Máximo
Informes de Tiempos de Atención	Mensual

### Horario de trabajo

El horario normal de trabajo para la entrega de los servicios será en los siguientes turnos:

- **Horario:** de Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30

### Personal Técnico Asignado

Nombre	Rut	Rol
Igmar Salinas	16.914.924-0	Técnico Residente



## Reporte por Técnico Residente

Informe correspondiente 1 de Octubre al 31 de Octubre de 2016:

Nombre del Técnico Residente	RUT	Periodo	Cantidad de Atenciones
Igmar Salinas	16.914.924-0	01-10-2016 al 31-10-2016	62

Ticket#	Título	Creado	Estado	Cliente
2016100752000047	ayuda con gestión documental	2016-10-07 16:30:02	Cerrado	ccarrasco@lobarnechea.cl
2016100652000138	SOLICITA CONFIGURAR SCANNER	2016-10-06 21:28:02	Cerrado	ffarias@lobarnechea.cl
2016100652000129	Sobre correo funcionario Oscar Silva "osilva@lobarnechea.cl"	2016-10-06 17:44:02	Cerrado	rcuevas@lobarnechea.cl
2016100652000101	RV: solicitud sistema contable	2016-10-06 17:08:01	Cerrado	ana.cortes@lobarnechea.cl
2016100652000085	RE: Archivos comprimidos ZIP y RAR	2016-10-06 15:38:02	Cerrado	plizama@lobarnechea.cl
2016100652000076	CORREO ELECTRÓNICO NO LLEGA	2016-10-06 14:54:01	Cerrado	cghermosilla@lobarnechea.cl
2016100652000058	IMPRESORA Lexmark MX710 XL (DIDECO)	2016-10-06 14:06:02	Cerrado	mcabello@lobarnechea.cl
2016100652000012	Revisión de Equipos Lexmark	2016-10-06 12:42:01	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016100552000051	Solicita revisión fotocopiadora RR.PP., problemas de impresion	2016-10-05 19:24:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016100552000014	Solicita Sistema de gestión documental	2016-10-05 14:34:02	Cerrado	colmedo@lobarnechea.cl
2016100452000105	SE SOLICITA REVISIÓN DE FOTOCOPIADORA LEXMARK	2016-10-04 21:50:02	Cerrado	jdonoso@lobarnechea.cl
2016100452000098	RV: kit de mantención	2016-10-04 21:14:01	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016100452000052	RV: Encargado de OO.CC solicita impresora	2016-10-04 15:14:01	Cerrado	oocc@lobarnechea.cl
2016100452000034	solicita revisión	2016-10-04 13:58:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016100352000107	Pagina en blanco	2016-10-03 20:06:02	Cerrado	framos@lobarnechea.cl



2016100352000063		2016-10-03 15:14:01	Cerrado	pfredes@lobarnechea.cl
2016100352000054	RV: Solicitud reunión con SMC por calificaciones	2016-10-03 14:56:01	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016100352000045	bloqueo correo	2016-10-03 14:40:02	Cerrado	jrosales@lobarnechea.cl
2016102852000043	derivar mail gmendez, para mail ljerez desde miercoles 02 al 08 noviembre	2016-10-28 19:40:03	Cerrado	ljerez@lobarnechea.cl
2016102852000025	No se puede ingresar al sistema de PVC	2016-10-28 12:40:03	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016102852000016	Problemas para iniciar SMC	2016-10-28 12:38:02	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016102752000091	Solicita crear cuentas	2016-10-27 20:42:02	Cerrado	xarriagada@lobarnechea.cl
2016102752000081	RV: HOJA DE VIDA FUNCIONARIO	2016-10-27 17:46:02	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016102752000072	RE: activar sistema SMC of.partes a computador 6139	2016-10-27 16:00:03	Cerrado	ljerez@lobarnechea.cl
2016102752000054	RV: activar sistema SMC of.partes a computador 6139	2016-10-27 13:58:01	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016102752000036	RV: Traslado al Centro Cívico	2016-10-27 13:32:01	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016102752000027	activar sistema SMC of.partes a computador 6139	2016-10-27 13:30:02	Cerrado	ljerez@lobarnechea.cl
2016102752000018	problemas PC en Of. registro Civil	2016-10-27 13:04:01	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016102652000047	Solicita Cambio de Impresora Caja Empresas (A gatica)	2016-10-26 19:56:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016102652000029	RV: Equipo AIO	2016-10-26 13:38:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016102552000049	RE: Ingreso Finiquitos en SMC	2016-10-25 19:36:02	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016102452000051	Creación de Nueva Carpeta DOM - SII	2016-10-24 16:26:01	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016102452000041	Solicita Bloqueo de Redes Sociales y Youtube a PC de losorio@lobarnechea.cl	2016-10-24 15:08:01	Cerrado	rcuevas@lobarnechea.cl
2016102152000038	URGENTE	2016-10-21 13:28:01	Cerrado	oaguirre@lobarnechea.cl
2016102152000029	error	2016-10-21 12:06:01	Cerrado	msotomayor@lobarnechea.cl
2016102052000031	INFORMA TICKET DE ALTA: RE: Error en le Numero de Bienios.	2016-10-20 20:24:02	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016101952000113	solicita revisión	2016-10-19 20:30:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016101952000104	PDF	2016-10-19 20:14:02	Cerrado	pzanartu@lobarnechea.cl
2016101952000097	RV: Mantenición de PC de Oficina	2016-10-19 20:12:02	Cerrado	fcourt@lobarnechea.cl
2016101952000033	ERROR	2016-10-19 13:30:03	Cerrado	ccontreras@lobarnechea.cl



2016101952000024	sgd	2016-10-19 13:20:02	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016101852000035	Favor Habilitar Carpeta de Archivo de Scanner	2016-10-18 15:58:01	Cerrado	mauricio.troncoso@lobarnechea.cl
2016101752000055	RE: Publicar convenios en intranet	2016-10-17 15:02:02	Cerrado	framos@lobarnechea.cl
2016101752000037	RV: Problemas computador	2016-10-17 14:58:01	Cerrado	framos@lobarnechea.cl
2016101452000079	Solicita traslado de PC de oficina Dpto de Infraestructura	2016-10-14 14:00:02	Cerrado	rcuevas@lobarnechea.cl
2016101452000061	Habilitación de búsqueda global de correspondencia	2016-10-14 13:58:01	Cerrado	colmedo@lobarnechea.cl
2016101452000051	Acceso a DATA DOM	2016-10-14 13:56:01	Cerrado	dblanc@lobarnechea.cl
2016101452000042	red	2016-10-14 13:54:01	Cerrado	msotomayor@lobarnechea.cl
2016101352000044	RE: reitero solicitud	2016-10-13 14:56:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016101352000026	Teléfono Anexo 3586	2016-10-13 12:48:02	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016101352000017	RV: IMPRESORA, DAF, EDAPI S.A., FCT 1328681, FECHA 29-06-2016, OD 2735-1443-CM16, ING 211, MONTO \$ 135.580	2016-10-13 12:32:01	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016101252000082	RV: Undeliverable mail, MTA-BLOCKED	2016-10-12 20:54:02	Cerrado	pgonzalezc@lobarnechea.cl
2016101252000073	Solicito cuenta para funcionario	2016-10-12 20:10:02	Cerrado	vyevenes@lobarnechea.cl
2016101252000055	instalar impresora	2016-10-12 14:38:02	Cerrado	kcarrasco@lobarnechea.cl
2016101252000028	PC faltantes en Oficina de Atención a Automotoras	2016-10-12 13:22:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016101152000011	impresora	2016-10-11 13:42:02	Cerrado	pfredes@lobarnechea.cl
2016100752000056	revisión de escaner de improsa de concejales	2016-10-07 19:10:02	Cerrado	crios@lobarnechea.cl



## Responsabilidades del Cliente:

Para que Intergrade pueda cumplir sus obligaciones de asistencia, el cliente debe sin ninguna restricción:

- Proporcionar a Intergrade acceso completo, rápido y seguro en sus dependencias.
- Contar Contraparte técnica para coordinación de la implementación.
- Garantizar que el equipo arrendado se encuentre en un lugar fácilmente accesible y en condiciones adecuadas de espacio suficiente, buen estado y seguridad.
- Mantener copias de seguridad completas del software y los datos siguiendo una buena costumbre informática y, en cualquier caso, antes de solicitar los servicios de migración.
- Informar a la Mesa de Ayuda de Intergrade de los traslados del equipos realizados durante el periodo de contratado.

### Confidencialidad

La información contenida en este documento es propiedad de Intergrade S.A., y se proporciona al área informática de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, con el propósito de respaldar este informe.

Este documento no puede ser revelado total o parcialmente a cualquier tercero. La información contenida en este documento, sólo puede ser revelada a empleados, subcontratistas o proveedores terceros de la Corporación, que participen en la elaboración de una respuesta a la misma.

Como así también nuestra empresa se compromete a mantener en reserva y estricta confidencialidad toda información sobre las configuraciones, equipos, procedimientos, planos, diagramas, accesos o cualquier otra que tomemos en conocimiento con motivo de la implementación y ejecución de la provisión de equipos y los servicios de puesta en marcha y mantenimiento del de equipamiento, que son propiedad del cliente, y tiene carácter confidencial por lo que el adjudicatario tiene prohibición de mantenerlas en sus instalaciones o difundirla por cualquier medio, forma o vía.



---

## Informe de Tiempos de Atención

Servicio de Arrendamiento de Computadores Desktop y Continuidad Operacional (I. M. de Lo Barnechea)

Santiago, Noviembre 2016

---

  
LoBarnechea

Elaborado por:  
**Igmar Salinas**  
Técnico residente



## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
PERSONAL TÉCNICO RESIDENTE .....	3
<i>Niveles de Servicio</i> .....	3
<i>Horario de trabajo</i> .....	3
<i>Personal Técnico Asignado</i> .....	3
REPORTE POR TÉCNICO RESIDENTE .....	4
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:.....	8



## Personal Técnico Residente

### Niveles de Servicio

De acuerdo a las Bases Técnicas, los tiempos asociados al servicio de técnico residente son:

Descripción	Tiempo Máximo
Informes de Tiempos de Atención	Mensual

### Horario de trabajo

El horario normal de trabajo para la entrega de los servicios será en los siguientes turnos:

- **Horario:** de Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30

### Personal Técnico Asignado

Nombre	Rut	Rol
Igmar Salinas	16.914.924-0	Técnico Residente



## Reporte por Técnico Residente

Informe correspondiente 1 de Noviembre al 30 de Octubre de 2016:

Nombre del Técnico Residente	RUT	Periodo	Cantidad de Atenciones
Igmar Salinas	16.914.924-0	01-11-2016 al 30-11-2016	89

Ticket#	Título	Creado	Estado	Cliente
2016113052000046	RV: Informo Bajada de Servicio	2016-11-30 18:02:02	Cerrado	kcarrasco@lobarnechea.cl
2016113052000037	contraseña de correo olvidada	2016-11-30 14:20:02	Cerrado	priquelme@lobarnechea.cl
2016113052000019	TOTE CERTIFICADOS DIDECO	2016-11-30 12:56:02	Cerrado	raraya@lobarnechea.cl
2016112952000101	RE: Cheques pendientes para ser ingresados a tesorería	2016-11-29 20:10:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112952000094	reubicación puestos de trabajo	2016-11-29 19:56:01	Cerrado	ooyarzun@lobarnechea.cl
2016112952000085	PROYECTOR Y COMPUTADOR	2016-11-29 19:52:01	Cerrado	rlabra@lobarnechea.cl
2016112952000058	computadores y anexo telefónico	2016-11-29 15:20:02	Cerrado	vpapic@lobarnechea.cl
2016112952000049	RV: eliminar pagos ingresados	2016-11-29 14:34:02	Cerrado	kcarrasco@lobarnechea.cl
2016112952000021	Solicito clave	2016-11-29 13:08:01	Cerrado	rormeno@lobarnechea.cl
2016112952000012	Impresora	2016-11-29 13:04:01	Cerrado	msotomayor@lobarnechea.cl
2016112852000103	RV: Cheques pendientes para ser ingresados a tesorería	2016-11-28 20:28:01	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112852000096	RV: Cheques pendientes para ser ingresados a tesorería	2016-11-28 20:26:01	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112852000087	RE: APERTURA VENTA DE BONOS	2016-11-28 19:28:01	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016112852000078	RE: APERTURA VENTA DE BONOS	2016-11-28 18:48:02	Cerrado	ntapia@lobarnechea.cl
2016112852000069	creación cuenta SMC	2016-11-28 15:38:02	Cerrado	priquelme@lobarnechea.cl



2016112852000023	Urgente requerimos emitir primera parte pago 20922	2016-11-28 14:48:01	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112552000065	comprobante de pago	2016-11-25 19:58:02	Cerrado	cpinilla@lobarnechea.cl
2016112552000038	ip para sistemas smc	2016-11-25 14:34:01	Cerrado	priquelme@lobarnechea.cl
2016112552000029	Solicitud	2016-11-25 14:26:02	Cerrado	nsangmeister@lobarnechea.cl
2016112452000111	RV: FALLA EN FIRMA ELECTRONICA	2016-11-24 20:50:02	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016112452000076	TECLADO	2016-11-24 16:06:02	Cerrado	jgonzalez@lobarnechea.cl
2016112352000078	Solicitamos información "espejo" para revisión del encasillamiento, pago bonos y Asignación profesional	2016-11-23 21:42:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112352000069	RE: APERTURA VENTA DE BONOS	2016-11-23 21:34:01	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016112352000051	Sin sistemas	2016-11-23 20:52:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016112352000023	Error en Sistema para pago de PPU	2016-11-23 13:54:02	Cerrado	cfonseca@lobarnechea.cl
2016112252000123	Error en Firma Electronica	2016-11-22 21:22:02	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016112252000098	red	2016-11-22 17:18:02	Cerrado	msotomayor@lobarnechea.cl
2016112252000089	RE: Toner Lexmark 6551	2016-11-22 17:06:01	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016112252000061	sigo esperando que me entreguen los archivos zipeados que nos remite el SII	2016-11-22 14:22:01	Cerrado	ooyarzun@lobarnechea.cl
2016112252000052	documento	2016-11-22 14:06:02	Cerrado	aespinoza@lobarnechea.cl
2016112252000016	RV: SOLICITA VISTA URGENTE PARA MAQUINA FOTOCOPIADORA	2016-11-22 12:44:02	Cerrado	adiaz@lobarnechea.cl
2016112152000072	Solita configurar agenda	2016-11-21 20:52:02	Cerrado	oocc@lobarnechea.cl
2016112152000027	Google Chrome	2016-11-21 13:38:01	Cerrado	ccorrea@lobarnechea.cl
2016112152000018	instalar adobe acrobat professional	2016-11-21 13:16:01	Cerrado	esalas@lobarnechea.cl
2016111852000051	Solicita información respecto a respaldo de informacion RRHH	2016-11-18 22:36:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016111852000024	RV: Egresos de Pago con fecha 01-12-2016	2016-11-18 14:12:02	Cerrado	sgonzalez@lobarnechea.cl
2016111852000015	Egresos de Pago con fecha 01-12-2016	2016-11-18 14:10:02	Cerrado	sgonzalez@lobarnechea.cl
2016111752000026	RV: Gestión documental	2016-11-17 17:48:02	Cerrado	pgonzalezc@lobarnechea.cl
2016111752000017	Problemas De Prpgramas	2016-11-17 14:06:01	Cerrado	mauricio.troncoso@lobarnechea.c l



2016111652000037	RE: Información de avance	2016-11-16 16:42:02	Cerrado	framos@lobarnechea.cl
2016111552000021	Correo José Galdames	2016-11-15 15:34:01	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016111452000102	AutoCAD	2016-11-14 22:00:03	Cerrado	ethiele@lobarnechea.cl
2016111452000095	escanner	2016-11-14 21:00:02	Cerrado	pfredes@lobarnechea.cl
2016111452000086	Solicita acceso a carpeta compartida	2016-11-14 20:56:01	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016111452000077	sgd	2016-11-14 19:14:01	Cerrado	esalas@lobarnechea.cl
2016111452000022	arreglo impresoras secpla	2016-11-14 13:04:02	Cerrado	vgatica@lobarnechea.cl
2016111452000013	Oficina de Partes	2016-11-14 12:52:02	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016111152000064	desbloqueo listas	2016-11-11 16:36:02	Cerrado	cmorales@lobarnechea.cl
2016111152000046	Cambio teclado	2016-11-11 14:12:02	Cerrado	mgarrido@lobarnechea.cl
2016111152000028	solicitud correos	2016-11-11 13:16:01	Cerrado	priquelme@lobarnechea.cl
2016110952000078	SOLICITUD POR TELEFONO	2016-11-09 21:46:01	Cerrado	vgonzalez@lobarnechea.cl
2016110952000069	problema con modulo personal	2016-11-09 20:54:02	Cerrado	arubinos@lobarnechea.cl
2016110952000014	PDF.	2016-11-09 12:28:01	Cerrado	esepulveda@lobarnechea.cl
2016110852000061	RV: Solicita habilitar PC nuevo funcionario	2016-11-08 22:42:02	Cerrado	rolivares@lobarnechea.cl
2016110852000034	SOLICITO REVISION EQUIPO	2016-11-08 14:42:01	Cerrado	cneut@lobarnechea.cl
2016110852000016	sistema de gestion	2016-11-08 13:16:02	Cerrado	mpineira@lobarnechea.cl
2016110752000107	aviso	2016-11-07 20:50:03	Cerrado	raraya@lobarnechea.cl
2016110752000054	Acceso a carpeta compartida	2016-11-07 17:06:01	Cerrado	jorge.araya@lobarnechea.cl
2016110752000036	TABLET	2016-11-07 16:18:02	Cerrado	pacevedo@lobarnechea.cl
2016110752000018	impresion	2016-11-07 12:46:02	Cerrado	mpineira@lobarnechea.cl
2016110452000032	fallas en el sistema	2016-11-04 15:48:02	Cerrado	mcabello@lobarnechea.cl
2016110452000023	Aumento capacidad de almacenamiento plataforma SGC	2016-11-04 14:32:02	Cerrado	jorge.araya@lobarnechea.cl
2016110352000123	FALLAS EN SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	2016-11-03 21:38:01	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016110352000114	INFORME	2016-11-03 21:26:02	Cerrado	aespinoza@lobarnechea.cl



2016110352000105	RE: Falla nuevamente..	2016-11-03 20:30:02	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016110352000098	Falla nuevamente..	2016-11-03 20:28:01	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016110352000071	Diferencias en archivos para corte de licencias	2016-11-03 19:24:08	Cerrado	jsilva@lobarnechea.cl
2016110352000061	Problema en SGD	2016-11-03 19:08:02	Cerrado	pgonzalez@lobarnechea.cl
2016110352000052	Problemas al imprimir documentos escaneados.	2016-11-03 16:14:02	Cerrado	sgonzalez@lobarnechea.cl
2016110252000054	Fwd: image2016-10-28-101756.pdf	2016-11-02 21:14:02	Cerrado	conveniosii@lobarnechea.cl
2016110252000045	RV: Solicitud Aprobada	2016-11-02 21:00:02	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl
2016110252000027	Encargado de OO.CC: Solicita cambio de computador	2016-11-02 13:30:02	Cerrado	oocc@lobarnechea.cl
2016110252000018	Vacaciones Director de Obras Edgar Thiele	2016-11-02 12:56:01	Cerrado	dblanco@lobarnechea.cl



## Responsabilidades del Cliente:

Para que Intergrade pueda cumplir sus obligaciones de asistencia, el cliente debe sin ninguna restricción:

- Proporcionar a Intergrade acceso completo, rápido y seguro en sus dependencias.
- Contar Contraparte técnica para coordinación de la implementación.
- Garantizar que el equipo arrendado se encuentre en un lugar fácilmente accesible y en condiciones adecuadas de espacio suficiente, buen estado y seguridad.
- Mantener copias de seguridad completas del software y los datos siguiendo una buena costumbre informática y, en cualquier caso, antes de solicitar los servicios de migración.
- Informar a la Mesa de Ayuda de Intergrade de los traslados del equipos realizados durante el periodo de contratado.

### Confidencialidad

La información contenida en este documento es propiedad de Intergrade S.A., y se proporciona al área informática de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, con el propósito de respaldar este informe.

Este documento no puede ser revelado total o parcialmente a cualquier tercero. La información contenida en este documento, sólo puede ser revelada a empleados, subcontratistas o proveedores terceros de la Corporación, que participen en la elaboración de una respuesta a la misma.

Como así también nuestra empresa se compromete a mantener en reserva y estricta confidencialidad toda información sobre las configuraciones, equipos, procedimientos, planos, diagramas, accesos o cualquier otra que tomemos en conocimiento con motivo de la implementación y ejecución de la provisión de equipos y los servicios de puesta en marcha y mantenimiento del de equipamiento, que son propiedad del cliente, y tiene carácter confidencial por lo que el adjudicatario tiene prohibición de mantenerlas en sus instalaciones o difundirla por cualquier medio, forma o vía.



**LoBarnechea**

NATURALMENTE LO MEJOR

SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**INFORME DE SALDOS CUENTA N° 2152209006**

Arriendo de Equipos 2016	Empresa	Intergrade 2016	
	Licitación N°	2735-144-LP14	Total
	Orden de Compra	2735-471-SE16	\$ 86.482.596
	Orden de Compra	2735-512-SE16	\$ 1.908.332
	ene-16	\$ 7.206.883	\$ 81.184.045
	feb-16	\$ 7.206.883	\$ 73.977.162
	mar-16	\$ 7.206.883	\$ 66.770.279
	abr-16	\$ 7.206.883	\$ 59.563.396
	may-16	\$ 7.206.883	\$ 52.356.513
	jun-16	\$ 7.397.717	\$ 44.958.796
	jul-16	\$ 7.397.717	\$ 37.561.079
	ago-16	\$ 7.397.717	\$ 30.163.362
	sep-16	\$ 7.397.717	\$ 22.765.645
oct-16	\$ 7.397.717	\$ 15.367.928	
nov-16	\$ 7.397.717	\$ 7.970.211	
dic-16			
<b>Total</b>	<b>\$ 80.420.717</b>	<b>\$ 7.970.211</b>	

RUT:	96669540-4
EMPRESA:	INTERGRADE S. A

	N°	MONTO
Obligación N°	35-591	\$ 72.068.830
Aumento Obl. N°	34-88	\$ 14.413.766
Obligación N°	35-969	\$ 1.908.330
<b>TOTAL:</b>		<b>\$ 88.390.926</b>

Arriendo de Equipos 2016 Proyectado	Empresa	Intergrade 2016	Total
	Orden de Compra	2735-471-SE16	\$ 86.482.596
	Orden de Compra	2735-512-SE16	\$ 1.908.332
	ene-16	\$ 7.206.883	\$ 7.206.883
	feb-16	\$ 7.206.883	\$ 7.206.883
	mar-16	\$ 7.206.883	\$ 7.206.883
	abr-16	\$ 7.206.883	\$ 7.206.883
	may-16	\$ 7.206.883	\$ 7.206.883
	jun-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717
	jul-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717
	ago-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717
	sep-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717
	oct-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717
nov-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717	
dic-16	\$ 7.397.717	\$ 7.397.717	
<b>Total</b>	<b>\$ 87.818.434</b>	<b>\$ 87.818.434</b>	

N° Fatura	Mes	TOTAL	Saldo Obligación
1905/1906/1909	ENERO	\$ 7.206.883	\$ 81.184.043
1795/1800/1913	FEBRERO	\$ 7.206.883	\$ 73.977.160
1900/1963/1967	MARZO	\$ 7.206.883	\$ 66.770.277
2048/2135/2140	ABRIL	\$ 7.206.883	\$ 59.563.394
2289	MAYO	\$ 7.206.883	\$ 52.356.511
2433	JUNIO	\$ 7.397.717	\$ 44.958.794
2586	JULIO	\$ 7.397.717	\$ 37.561.077
2704	AGOSTO	\$ 7.397.717	\$ 30.163.360
2879	SEPTIEMBRE	\$ 7.397.717	\$ 22.765.643
3044	OCTUBRE	\$ 7.397.717	\$ 15.367.926
3238	NOVIEMBRE	\$ 7.397.717	\$ 7.970.209

  
 MUNICIPALIDAD DE ...  
 DEPTO. DE ...  
 TECNOLOGÍA DE ...  
 INFORMACIÓN ...  
**FABIAN MENDOZA LEYTON**  
 DEPTO. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN  
 Y COMUNICACIÓN



**Igmar Salinas**  
RUT: 16.914.924-0



**TECNICO RESIDENTE - LO BARNECHEA**

**190 años**  
At. Ciudad y P.O. 19334, Utefónica



**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento de Auditoria y Contabilidad**  
GMP/JALS/dmg

**Anexo N°3**



**Igmar Salinas**  
RUT: 16.914.924-0



**TECNICO RESIDENTE - LO BARNECHEA**

Av. Elrodolfo Yáñez N°2360, Providencia



**FIANZAS INSUR S.A.G.R.**  
Av. Isidora Goyenechea 3162 - Oficina 1001  
Las Condes - Santiago - Chile  
Teléfono: (56 2) 2233 2090  
www.fianzasinsur.cl

**CERTIFICADO DE FIANZA**  
**N° 214100332**  
**Fecha de Emisión: 13/08/2014**

	Nombre	Rut	Dirección
<b>Fiador</b>	Fianzas Insur S.A.G.R.	76.070.945-k	Isidora Goyenechea 3162, oficina 1001, Las Condes, Santiago
<b>Acreedor o Mandante</b>	Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea	69.255 200-8	Av. Las Condes 14891, Lo Barnechea, Santiago
<b>Beneficiario</b>	Intergrade S.A.	96.669.540-4	Román Díaz 657, Providencia, Santiago
	<b>Monto Afianzado</b>	6.000.000.-	<b>Desde</b> 13/08/2014
	<b>Moneda</b>	S	<b>Hasta</b> 30/11/2017

**1.- Obligación Afianzada**

Para garantizar el cumplimiento de la propuesta pública por "Servicios de Arriendo de Equipos Computacionales y Mantenición, para la Plataforma Computacional de la Municipalidad".  
ID: 2735-144-LP14.

**2.- Cobro y pago de la Fianza**

Para solicitar el cobro de la fianza, el Mandante deberá entregar el certificado de fianza original, el cual tiene carácter de irrevocable.  
La indemnización que corresponda se pagará a la vista.

**3.- Pluralidad de Garantías**

De haber otras pólizas de seguros, certificados de fianza u otras cauciones respondiendo por las obligaciones establecidas en el contrato afianzado, la indemnización en caso de siniestro se reducirá a la proporción que este certificado corresponda en relación a los montos garantizados por las otras pólizas, certificados o cauciones concurrentes, de cuya existencia el Beneficiario deberá informar al Fiador.

**4.- Legislación, domicilio y competencia**

Este certificado está sujeto a la ley chilena y se rige por lo dispuesto en la ley 20.179 y el Título XXXVI, del Libro Cuarto del Código Civil.

Cualquier dificultad que se suscite entre el Mandante o Beneficiario y Fiador, con motivo de la interpretación del certificado, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre cualquiera indemnización u obligación referente al mismo, será resuelta por la justicia ordinaria.

Se fija como domicilio especial para el cumplimiento de certificado la ciudad de Santiago.

**5.- Mandante**

Por el hecho de recibir el Mandante el presente Certificado de Fianza o cobrarlo, se entiende que acepta las condiciones y términos en que ha sido otorgado.



Fiador