

EVACUA INFORME

Para	Sr. Rodrigo Martínez Roca, Alcalde
De	Luis Oyaneder Jiménez, Dirección de Planificación Alexeis Bustamante Abazola, Encargado Informática
Fecha	13 de mayo de 2016
Referencia	Contrato Servicios Informáticos Cas Chile S.A. de I.

Junto con saludarlo, remito a Ud. Informe asociado a los servicios denominados "Provisión, implementación y Mantenimiento de Programas Computacionales de Gestión para la I. Municipalidad de Casablanca", enmarcado en el proceso licitatorio signado con la ID 5300-46-LQ-15, cuyas bases fueron aprobadas mediante Decreto Alcaldicio número 5625 de fecha 27 de noviembre, adjudicado a la empresa Cas Chile S.A. de I., rut 96.525.030-1, mediante Decreto Alcaldicio 6328 de 29 de diciembre de 2015, cuyo contrato se suscribe con fecha 13 de enero del año 2016, el cual fue refrendado por Decreto Alcaldicio número 152 de la misma fecha.

Conforme a lo dispuesto en las bases de licitación, la entrega de los sistemas se realiza con fecha 20 de enero de 2016, por medio del encargado de informática del municipio. A partir de este momento, comienzan a correr los plazos y se hacen exigibles una serie de obligaciones contenidas tanto en las bases de licitación como en el contrato.

Se hace presente que con fecha 14 de marzo de 2016 se modifica el anterior contrato en el sentido de permutar 2 sistemas, dando de baja los de Organizaciones Comunitarias y Personalidades Jurídicas y en su lugar ingresan los de Convenios de Pago y Conciliaciones Bancarias, dando un plazo de 15 días adicionales para su implementación a partir de la fecha antes referida.

A la fecha, han transcurrido casi 4 meses desde la entrega de los sistemas y, desgraciadamente, no se han cumplido los compromisos asumidos por la empresa licitada, cuestión que queda de manifiesto al revisar el estado de cumplimiento a la luz de lo que expresamente determinan principalmente las bases de licitación, instrumento esencial en la regulación de la relaciones bilaterales del municipio con la empresa Cas Chile S.A. de I.

Los suscritos coinciden con las conclusiones a que ha arribado la Dirección de Asesoría Jurídica, agregando que también participaron de la encuesta que tenía por objeto medir

el nivel de cumplimiento de la empresa licitada.

Conforme a lo expuesto, se detectan una serie de incumplimientos e inconvenientes que se pueden ilustrar en los siguientes párrafos:

1. El plazo de instalación de los sistemas era de 60 días corridos a partir de la fecha de entrega, esto es, al día 21 de marzo debían estar instalados la totalidad de los 23 sistemas requeridos en las bases y ofertados por la empresa. A la fecha no se han instalado la totalidad de los anteriores sistemas. V. Gr.:
 - Sistema de Activo Fijo (Capacitación suspendida por requerimiento)
 - Honorarios (Capacitación suspendida por requerimiento)
 - Declaraciones Juradas
 - Modulo Seguridad
 - Bodega Municipal
2. Existen sistemas que han sido instalados, pero no han funcionado en su totalidad o han tenido un funcionamiento deficiente:
 - Contabilidad Gubernamental
 - Tesorería
 - Ordenes de Ingreso
 - Conciliaciones Bancarias
 - Convenios de Pago
 - Sistema de Adquisiciones
 - Sistema de Personal
 - Sistema de Remuneraciones (DAEM)
 - Sistema de Código del Trabajo
 - Sistema de Licencias de Conducir
 - Sistema de Juzgado de Policía Local
 - Sistema de Cementerio Municipal
3. Dentro del plazo de los 60 días corridos a partir de la fecha de entrega, esto es, al día 21 de marzo debían realizarse capacitaciones al personal que debía operar con los citados sistemas. A la fecha los funcionarios recalcan que las capacitaciones han sido deficientes y que no se ha explicado la totalidad de funciones de los sistemas, además señalan que los capacitadores tienen mala disposición y responden de manera inapropiada.
4. Conforme a lo informado por parte de aquellos funcionarios que estuvieron presentes en las capacitaciones del caso, coinciden unánimemente:
 - Que las capacitaciones eran deficientes
 - Carencia de estrategias de transmisión de la información
 - Carencia de respuestas claras
 - Carencia de explicaciones satisfactorias respecto de los procedimientos que

- forman parte del sistema
 - Ausencia de respuesta ante problemas que surgían del propio sistema
 - Poca o nula empatía del personal destinado a capacitar a los funcionarios
 - Respuestas ajenas a un ámbito de respeto recíproco
5. Los sistemas que fueron incorporados mediante reemplazo de otros existentes, conforme a lo expuesto anteriormente::
- No han servido para el propósito que fueron contratados
 - No se ha capacitado adecuadamente lo que corresponde a su aplicación.
6. Conforme a las bases, la empresa adjudicada debía realizar la migración de los datos al nuevo sistema dentro de los mismos plazos mencionados, circunstancias que se repite en diversos puntos de las bases, asumiendo incluso la responsabilidad de migrarlos manualmente, sin embargo, hasta la fecha, dicha obligación NO ha sido cumplida.
7. En definitiva, no se han cumplido cabalmente ninguna de las obligaciones contenidas en las Bases de Licitación ni en el respectivo contrato dentro de los 60 días previstos para la instalación de los sistemas, implementación de los mismos, migración de datos y capacitación de los funcionarios municipales, por lo que los plazos y progresos contenidos en carta Gantt preparada por la misma empresa no han sido cumplidos conforme a lo que contractual y legalmente resultaba exigible.
8. Existen una serie de obligaciones que no se han cumplido conforme a lo que establecen las Bases de Licitación aceptadas por la empresa adjudicada como se advierte de las especificaciones técnicas del caso:

Aspectos Generales

- 1.6 Durante el proceso de instalación los sistemas actualmente en uso en la Municipalidad y sus dependencias estarán siempre completamente operativos, asegurando la atención de la comunidad y las funciones que realizan los funcionarios por medio de los sistemas computacionales. Por lo anterior los sistemas a implantar se harán en forma paralela a los existentes para ser explotados una vez que se encuentren instalados, configurados y adaptados para su función óptima.
- 1.9. Para todos los Sistemas Involucrados, una vez que cada uno de los sistemas sean implementados, el oferente deberá capacitar, a cada unidad usuaria del sistema a operar, en forma presencial, mostrando de esta forma su total funcionamiento, conforme a los requerimientos definidos en estas bases técnicas. De esta capacitación podrán resultar modificaciones, las cuales deberán quedar implementadas en un plazo que debe señalar en su oferta cada licitante.

- 1.13. La Empresa deberá facilitar a la unidad informática del municipio, vía web, el poder consultar en línea, el estado de las solicitudes de requerimientos. Tales como: fechas de entrega, fechas de desarrollo, estado del requerimiento, responsable, etc.
- 1.1.4 El oferente debe presentar en su Propuesta Técnica, un documento con el "Dimensionamiento de la Solución", basado en los requerimientos de la Municipalidad de Casablanca.
- 1.15 Realizar traspaso total de datos en forma automática donde corresponda, de lo contrario el adjudicatario deberá proveer los medios técnicos y humanos para el correcto traspaso de datos incluyendo la digitación de esto si fuera necesario, sin costo para el Municipio.
- 1.16 Realizar la migración de datos, a la nueva estructura de Bases de Datos de la Empresa adjudicada desde la plataforma existente en el Municipio. La Empresa adjudicada deberá a su coste garantizar que los datos que se le entregarán se conserven en un 100% inalterados.
- 1.17 La Empresa adjudicada deberá garantizar a la Municipalidad que al introducir los nuevos programas computacionales, la Municipalidad continuará entregando los servicios y trabajo operativo y administrativo en forma oportuna, adecuada y sin interrupciones.

Implementación y puesta en marcha de los sistemas

2.1. Requerimiento de Software

- 2.1.1. Se debe considerar la solución tecnológica más apropiada a la funcionalidad de cada sistema, es decir Cliente/Servidor, por lo tanto el oferente deberá presentar en su Propuesta Técnica las alternativas más adecuadas. La Municipalidad analizará cada solución dada por la Empresa. En su propuesta, los oferentes deberán describir claramente la plataforma de desarrollo de los sistemas, así también la especificación técnica de la base de datos a utilizar, teniendo presente que el software que la Municipalidad dispone es el indicado en el punto 2.4 de estas Bases Técnicas. si utiliza otro software, este deberá ser provisto por el oferente sin costo alguno para la Municipalidad, entregando las licencias formalmente a la Municipalidad.
- 2.1.4 Las bases de datos, su contenido y sistemas deberán ser alojados en los servidores y computadores municipales, que se encuentran en las dependencias de la municipalidad.

- 2.1.10 Cada informe deberá poder emitirse por periodos de tiempo elegidos por el usuario. Por ejemplo, poder emitir informes contables sólo con el movimiento del mes o un periodo elegido, además del que arrastra los saldos del mes anterior.

2.2. Aspectos Técnicos

- 2.2.6 Es de sumo interés para la Municipalidad la integración de la información con el fin de que permita la interacción entre los sistemas y con otras aplicaciones actuales. Con un desarrollo tal que permita en un futuro cercano, utilizar plataforma internet con el objetivo de entregar un servicio de información eficaz y eficiente a nuestros contribuyentes, por ejemplo la posibilidad de implementar pagos de servicios en línea.

Implementación y puesta en marcha

Propuesta Técnica.

- Se deberá especificar en forma clara las etapas, fases y tareas que conforman el proceso de implantación. .
- Incluir las etapas de pruebas, paralelo, paso a pre-producción y producción del sistema y un periodo de estabilización post-implantación.
- Indicar Hitos de validación e implementación.

Metodología

Se deben considerar en el proceso metodológico de puesta en marcha de los sistemas:

- Las migraciones de información de las antiguas aplicaciones, asesorando, proponiendo y ejecutando esquemas de migración.
- Asociado a estos procesos descritos se deberán considerar los procesos de levantamiento de nuevos requerimientos los cuales deberán estar incorporados en los procesos de marcha blanca paralelo, de manera de ir cerrando los hitos de ejecución del proyecto.

Migración y/o Poblamiento

La empresa adjudicada deberá considerar en la solución ofertada, el proceso de migración de datos del anterior sistema al nuevo sistema, e indicar en su Propuesta Técnica el Plan de Migración de datos.

Las principales actividades de esta etapa son la ejecución de los programas de conversión de datos y el servicio para asegurar que el sistema opere con precisión y eficiencia. Con la totalidad de la información traspasada.

La información que tenga el Municipio, debe ser migrada y adecuada al nuevo sistema por la Empresa adjudicada, siendo su responsabilidad la migración del 100% de los datos al nuevo sistema.

En los casos que se incorporen nuevos campos a los registros existentes, la empresa proveerá a los sistemas la opción de ingreso automático cuando el dato sea único, o manual cuando el dato que faltare sea definido por el usuario.

La Municipalidad pondrá a disposición de la Empresa los datos contenidos en los actuales sistemas. La Empresa debe encargarse de la migración de los datos a los sistemas con el 100% de registros correctamente ingresados.

Cabe mencionar que la migración debe ser en forma automática y debe cubrir en forma íntegra los datos alojados en las bases de datos existentes, una vez finalizada esta migración el adjudicatario deberá informar el tamaño de las nuevas bases de datos con la cantidad de registros por tablas.

En el caso que la migración automática no fuera capaz de traspasar el 100% de los datos, el adjudicatario deberá proveer los medios técnicos y humanos para la digitación de estos si fuera necesario.

Capacitación a Usuarios y Departamento de Informática

La capacitación a usuarios Municipales corresponde a una etapa relevante en el proceso de puesta en marcha y posterior explotación de los sistemas, motivo por el cual estos se encuentran enfocados a la siguiente clasificación:

Capacitación para Departamento de Informática:

Dada la importancia que reviste el funcionamiento del sistema Global Municipal se ha estimado necesario capacitar al personal dependiente de la oficina de Informática en diversos aspectos relacionados a los sistemas a contratar.

Se planificarán charlas explicativas con respecto a la estructura Global de los sistemas, bases de datos que interfieren y aplicación de los resultados obtenidos. Se deberá instruir al personal de la Unidad Informática de todos los procesos que intervengan en la correcta implementación y adecuación de los subsistemas y sus bases de datos, así como también se les instruirá en técnicas de procedimientos asociados a las políticas de respaldo y administración de los subsistemas administrativos solicitados.

Coordinación del servicio

Cada problema que la Municipalidad reporte a la contraparte técnica de la Empresa adjudicada en forma telefónica o escrita por cualquier medio, deberá ser respondido en un plazo inferior a 48 horas. La empresa adjudicada deberá disponer de uno o más especialistas que actúen como contraparte técnica (Jefe de Proyecto), para la coordinación de los servicios, ya sean estos Requerimientos y/o Reporte de Problemas, los que deberán estar disponibles, durante la jornada laboral el cual se extenderá por todo el periodo de vigencia del contrato.

De las obligaciones de la empresa

En la instalación de los sistemas

Informar anticipadamente a la Municipalidad, el contenido de la capacitación, en cuanto a programación, duración y requisitos.

Respaldo y Recuperación de Datos

Es responsabilidad del adjudicatario salvaguardar en forma íntegra los datos que sean procesados mediante las transacciones web, si las hubiere, por lo que la Empresa deberá utilizar mecanismo de respaldo y recuperación de la base de datos.

La Empresa adjudicataria deberá elaborar y ejecutar un Plan de Respaldo de Datos en el Servidor. Este deberá ser aprobado por el Depto. Informática antes de ser ejecutado en el Servidor.

Contingencias

Se debe considerar disposiciones de contingencia ante posibles escenarios de fallas del sistema que puedan afectar la confiabilidad y la disponibilidad de los sistemas. Para ello, el adjudicatario, analizará los posibles escenarios de fallas del sistema y diseñará e implementará su consiguiente procedimiento, para reducir la frecuencia de fallas y asegurar plazos mínimos de recuperación del sistema, para que funcione de manera correcta y constante. Se solicita entregar el Procedimiento que se utilizará para estos casos. .

Recepción de Sistemas

Acta de Recepción

Los Sistemas, deberán ser entregados y puestos en marcha en un tiempo prudente resguardando los procesos Municipales (que deberán ser indicados en la Carta Gantt), debiendo encontrarse testeados y operativos, sin problemas con respecto a su funcionamiento y procedimientos que mantiene la Municipalidad.

La Empresa Adjudicada deberá entregar cada uno de los Sistemas, completamente instalados y funcionando, en los plazos ofrecidos. En ese momento, además, hará entrega del Manual digital de Usuario y, la Documentación del Sistema con su flujograma, indicada en el punto 2.5.2.6 de estas B.T. ITEM "Capacitación a nivel de usuarios".

9. Lo anteriormente expuesto, ha generado una serie de situaciones anómalas que ha expuesto al municipio y a funcionarios a incurrir en responsabilidades administrativas y ha afectado sensiblemente el normal desarrollo de las labores:
- a. La Dirección de Control no ha podido evacuar informe trimestral por el retardo excesivo de la empresa en librarlos antecedentes necesarios para ello.
 - b. No ha sido posible generar a tiempo órdenes de compra conforme a la ley 19.886 en adquisiciones que no superan de las 10 UTM
 - c. No ha sido posible extender visaciones presupuestarias porque no existen antecedentes fidedignos para conocer el real valor de los fondos disponibles sino que se ha debido calcular mensualmente por cada funcionario.
 - d. Los datos extraídos de la caja municipal no muestran datos fidedignos y nos son capaces de reflejar la situación de cada contribuyente.
 - e. No es posible realizar conciliaciones bancarias con el sólo mérito de la información del sistema debiendo obligatoriamente llevar registros manuales.
 - f. Los antecedentes de salud deben ser llevados en registros paralelos confeccionados por la misma funcionaria responsable
 - g. Los decretos de pago no deberían poder girarse por cualquier funcionario con acceso al sistema
 - h. Las remuneraciones de del Departamento de Educación Municipal se retrasaron por defectos del sistema de remuneraciones, los cálculos e información son absolutamente erróneos.
 - i. No es posible levantar informes en la Dirección de Administración y Finanzas destinados a presentarlos en la Contraloría General de la República
 - j. No es posible rendir los fondos correspondientes a PIE y SEP por carencias del sistema proporcionado por la empresa.
10. Es del caso agregar que se han generado perjuicios directos al municipio y a sus funcionarios con motivo del incumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa, a saber:

- a. Patrimoniales debido a que se ha debido contratar por emergencia a otra empresa del giro para efectos de cumplir con las rendiciones de fondos SEP y PIE
 - b. De imagen de la administración comunal por cuanto el pago irregular de las remuneraciones del sector educación genero serias controversias e incluso un paro de funciones de un establecimiento educacional, en circunstancias de que nunca siquiera había existido atraso en pago de tales emolumentos.
 - c. Graves controversias en las relaciones internas del municipio ante la imposibilidad de usar adecuadamente los sistemas computacionales.
11. Habida consideración de todo lo expuesto, se evidencia un nivel de cumplimiento deficiente, o derechamente se han dejado de cumplir una serie de obligaciones asumidas por la empresa licitada generando serios perjuicios al normal funcionamiento de la municipalidad.
12. Los suscritos, estiman pertinente aconsejar poner término al contrato de servicios con la empresa Cas Chile S.A. de I. por incumplimiento de las obligaciones de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación. (PUNTO 21 BASES)

Le saludan



Luís Oyaneder Jiménez
Diplad

Alexeis Bustamante Abazola
Encargado Informática