

07 AGO. 2017

SENADO

14782

ORD. N° _____/

ANT. : Ley de Presupuesto del Sector Público Año 2017, N° 20.981.

MAT.: Envía información Proyecto de Modernización SERNAC, Glosa N° 07, Partida 07, Capítulo 02, Programa 01.

SANTIAGO, 28 JUL 2017

**A : HONORABLE SENADOR
CARLOS MONTES CISTERNAS
PRESIDENTE COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS
CONGRESO NACIONAL
AVENIDA PEDRO MONTT S/N°, VALPARAÍSO**

**DE : ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

De mi consideración:

Conforme a lo establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público Año 2017, corresponde a este Servicio remitir a la Comisión Mixta de Presupuestos del Honorable Congreso Nacional, un informe detallado del seguimiento sobre el cumplimiento de compromisos y presupuesto del proyecto de Modernización SERNAC, bajo el Contrato de Prestación N°3298-OC-CH, suscrito entre el Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministerio de Hacienda.

En el contexto antes señalado, cumplo con remitir a Ud. el informe respectivo.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.,


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

(Circular stamp: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, DIRECTOR NACIONAL)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

MINUTA DE ESTADO DE AVANCE Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA SERNAC – PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO HACIENDA - BID

**REPORTE DESTINADO AL CONGRESO NACIONAL
Ley de Presupuesto del Sector Público año 2017, N° 20.981
Glosa N° 07, Partida 07, Capítulo 02, Programa 01**

EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN SERNAC AL 30 DE JUNIO DE 2017

Avances del Proyecto durante el segundo trimestre de 2017

Durante el segundo trimestre del año 2017, el Proyecto de Modernización del SERNAC continuó con la ejecución de las iniciativas contenidas en el plan informático (2016-2019) así como el despliegue a nivel institucional de la estrategia de SERNAC delineada durante el año 2016. En este periodo se iniciaron proyectos cuyo estado de avance a la fecha se detalla a continuación:

- **Adquisición de infraestructura 2017.** Esta iniciativa viene a complementar y completar la adquisición de infraestructura iniciada en 2016. En este caso y con la arquitectura de referencia y el plan informático aprobados, se puede proceder a la adquisición de un conjunto detallado de servidores, equipos de almacenamiento, unidades de respaldo y de UPS para soportar la operación clave de SERNAC y renovar tecnológicamente la plataforma de hardware ya obsoleta. Realizados los levantamientos de necesidades, se procedió a elaborar los términos de la intención de compra y a levantar la gran compra en mercado público, adjudicando a la empresa T-Line la compra.
- **Base de datos de consolidación de información:** Se comenzaron los trabajos de implementación de esta base de datos consolidada con 5 fuentes de información críticas para el Servicio que son: Estudios de precios (incluidos históricos para controlar el comportamiento de los mercados), base de datos de mediaciones colectivas, base de datos de reclamos (incluyendo proveedores), base de datos de No-molestar (que incluye la información de los ciudadanos que para uno a más proveedores solicitan que no se los contacte) y base de datos de consultas realizadas por los ciudadanos al SERNAC. El primer entregable fue el diseño de la base de datos que cumple con los estándares y metodologías de modelamiento de información para escalar en el futuro a un datawarehouse y luego se continuó, durante junio de 2017, con las cargas iniciales de información y generación de los primeros reportes de explotación de esta base de datos. Los trabajos (para estas 5 fuentes de datos) se estima, según planificación, terminarán en agosto de 2017.
- **Herramienta de gestión y paneles de control:** Durante abril de 2017 se seleccionó, mediante convenio marco, al proveedor Arbol Logika, para la implementación de dichas herramientas que permitirán levantar paneles de control de diversos indicadores institucionales como a su vez permitir levantar y desplegar en forma autónoma, indicadores y gráficos que explotarán la base





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de datos consolidada así como otras fuentes de información que requiera cada unidad o departamento dentro de SERNAC, independizando la generación de reportes del área de SDT (Soporte y Desarrollo Tecnológico) dejando la explotación de los datos en manos de los usuarios finales, mejorando así la eficiencia y eficacia en el tratamiento de la información institucional. El primer panel de indicadores está planificado para ser entregado durante agosto de 2017.

- **Fortalecimiento de competencias al interior de TI:** como parte del plan de fortalecimiento de las competencias del grupo técnico de TI (departamento de soporte y desarrollo tecnológico de SERNAC) se contrató un curso de gestión de proyectos basado en PMP, el cual se dictó durante el mes de abril de 2017 y un curso de administración de servidores LINUX el cual se dictó durante el mes de mayo de 2017.
- **Plataforma de gestión de contenido y conocimiento:** Esta iniciativa tiene como propósito concentrar el contenido y su generación en una única plataforma coordinada que permita acceder de manera moderna, eficiente y ordenada a todo el contenido de SERNAC, con vistas públicas orientadas al ciudadano, donde además pueda crear una cuenta de usuario personal y establecer sus relaciones de consumo para obtener así alertas, rankings de comportamiento de proveedores, noticias y toda noticia relacionada que sea de su interés, estableciendo una relación bidireccional con SERNAC y su contenido. Los términos de la intención de compra se aprobaron durante el mes de junio de 2017 y según planificación se publicarán a comienzos de julio de 2017 en Mercado Público para tener la selección del proveedor a fines de ese mismo mes.
- **Plataforma de gestión documental:** El objetivo de esta iniciativa es dotar al Servicio de una herramienta de gestión, almacenamiento, administración de versiones y control de ciclo de vida de los documentos generados de tal forma de aumentar la eficiencia en la gestión documental, mejorar los estándares de seguridad y dejar disponible un sistema transversal a los diferentes departamentos y unidades que son responsables de la generación y mantenimiento de los diversos documentos que maneja SERNAC. Los requerimientos se levantaron durante el primer semestre del año y se realizaron consultas a los proveedores de tal forma de seleccionar al proveedor durante el mes de julio de 2017.
- **Software Financiero para SERNAC:** Esta iniciativa se inició con las entrevistas y levantamiento de necesidades del área de finanzas y adquisiciones de SERNAC para luego elaborar los términos de referencia para la gran compra. Inicialmente se contempló realizar una licitación pública con el objetivo de mejorar la eficiencia de mercado en una solución financiera particular para SERNAC sin embargo luego de una revisión, junto al área de compras de SERNAC, se determinó que en convenio marco habían soluciones modulares que permitían escalar y satisfacer las necesidades de la institución adquiriendo sólo los componentes necesarios que serían usados por el Servicio. Realizados los ajustes necesarios, el documento de gran compra se elaboró durante el mes de junio de 2017, planificada su publicación en Mercado Público para fines de julio de 2017.
- Proceso de Alineamiento y Despliegue Estratégico





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se contrató mediante convenio marco a la consultora Symnetics, para la continuación del proceso de despliegue y alineamiento de la estrategia del SERNAC, este nuevo ciclo comenzó en el mes de mayo, desde esa fecha se ha impulsado la ejecución de la estrategia institucional, mediante el seguimiento de la cartera de Iniciativas estratégicas, la medición de los Indicadores del Mapa, como también la comunicación y transferencia de conocimiento permanente a nuestros equipos de trabajo para el desarrollo de este proceso.

Asimismo, se ha trabajado en el despliegue de la estrategia, mediante la realización de tres talleres participativos - participación de aproximadamente 90 personas- para identificar los factores claves de los siete los objetivos priorizados del Mapa Estratégico, relevando aquellos procesos claves del negocio que atienden la demanda estratégica de dichos objetivos.

Actualmente, nos encontramos en la fase de diseño de los Tableros de Contribución de procesos claves del negocio, lo que permitirá desplegar a un segundo nivel la estrategia institucional, con ello integramos la gestión de la estrategia, con la excelencia operacional de los procesos y su clara contribución a la implementación de la estrategia.

En paralelo hemos desarrollado un modelo de gestión y gobernanza formal, que será el medio para movilizar el proceso estratégico y de procesos, que permitirá a la organización en sus distintos niveles tomar decisiones periódicas en torno a la Estrategia y sistematizar el aprendizaje y conocimiento en forma estructurada, su aplicación práctica comenzará en el mes de agosto, a través de las Reuniones de Análisis Estratégico y Adaptación de la Estrategia (RAE).

Asimismo, hemos desarrollado un plan de acción basado en los resultados de la Encuesta de Percepción del Proceso Estratégico SERNAC año 2016, que nos encontramos gestionando, previo a la aplicación de la nueva encuesta.

El proceso de acompañamiento de la consultora finalizará a fines del mes de noviembre teniendo una duración aproximada de siete meses.

Gestión de Procesos: En el ámbito de procesos, durante el segundo trimestre se realizó una primera instancia de socialización del proceso de "Vigilancia de los Mercados", mediante un conversatorio dirigido a fortalecer dicho proceso. Asimismo, este proceso ha sido seleccionado como foco de la primera Reunión de Análisis Estratégica (RAE) a realizarse en el mes de agosto, con ello se abre la oportunidad de tomar decisiones de alto nivel que favorezcan la eficiencia del proceso.

REPORTES ENTREGADOS AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

Los reportes remitidos a la UCP del Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda, durante el segundo trimestre de 2017, fueron los siguientes:

- Informe Rendición de Cuentas del Proyecto de Modernización SERNAC. Este informe fue remitido en los meses de abril, mayo y junio, sobre aquellos gastos efectuados según remesas recibidas y con la documentación de respaldo sobre los gastos vinculados a las contrataciones y adquisiciones.
- 



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Informe Plan de Adquisiciones de los Proyectos SERNAC. El Plan fue enviado a la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda en los meses de abril, mayo y junio de 2017.
- Plan de Ejecución del Programa (PEP). El PEP correspondiente a la programación de la carta Gantt y avance presupuestario, fue remitido a la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda en los meses de abril, mayo y junio de 2017, además de documentarse activamente en la plataforma de gestión de proyectos Proactive, dispuesta por el Ministerio de Hacienda (a través de la UCP) para el Programa de Modernización y que cuenta con una vista de carácter público de cara a la ciudadanía en pmo.modernizacion.hacienda.cl/public/site.html

AVANCES DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

A continuación se detalla el presupuesto ejecutado del Proyecto de Modernización por Componente.

Componente Gestión de Procesos

Componente Gestión del Programa de Modernización

- Monto total de pago al personal contratado para el Programa de Modernización, al 30 de Junio de 2017. El siguiente cuadro detalla el equipo de Modernización y el origen de su financiamiento:

Equipo Modernización	Financiamiento
Jefe de Proyecto Modernización	Programa Modernización
Arquitecto TI	Programa Modernización
Profesional de Administración y Finanzas	Programa Modernización
Coordinadora de Modernización	Presupuesto SERNAC

El monto ejecutado al 30 de junio de 2017, del pago a honorarios del personal permanente del proyecto de modernización y financiado por el programa, correspondió a \$53.216.028.-

Equipo Modernización	Presupuesto Programado 2017 (\$)	Presupuesto Ejecutado al 30.06.2017 (\$)
Jefe de Proyecto TI	22.865.910	22.484.811
Arquitecto TI	21.629.910	21.269.411
Profesional de Administración y Finanzas	9.622.176	9.461.806
Total ejecutado: 53.216.028		

Componente Apoyo Administrativo

La componente de Apoyo Administrativo ha avanzado de acuerdo a lo programado para el primer semestre de 2017.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El siguiente cuadro muestra las iniciativas comprometidas con el presupuesto asignado inicialmente según cotizaciones entregadas junto a las ya ejecutadas al 30 de junio de 2017:

Proyectos en ejecución o ya finalizados al 30.06.2017	Estado del proyecto	Presupuesto comprometido al 30.06.2017 (\$) ⁱ	Presupuesto ejecutado al 30.06.2017 (\$) ⁱⁱ
Infraestructura mínima de soporte a MAC (ejecutada cuota 1 de 36). Se Indica presupuesto comprometido para el 2017	Arriendo en curso	9.374.700	3.906.125
Mejoras MAC, etapa final (2017)	Finalizado	11.354.633	11.354.335
Fortalecimiento de competencias TI en gestión de proyectos según PMP	Finalizado	3.000.000	2.999.997
Fortalecimiento de competencias TI en administración de servidores LINUX	Finalizado	1.500.000	-
Adquisición de equipamiento de respaldo de energía (UPS)	Finalizado	8.703.042	8.703.042
Proyecto consolidación de fuentes de información de SERNAC	Proyecto en curso	38.000.000	6.636.866
Servicio de monitoreo de plataformas (servicio a 15 meses, se indica presupuesto comprometido para el 2017)	Arriendo en curso	34.080.000	11.381.409
Arriendo de infraestructura (24 meses, se considera el monto sólo para 2017. Adquisición según gran compra)	Equipamiento en tránsito	24.250.000	-
Implementación de herramientas de control de gestión e indicadores	Proyecto en curso	38.000.000	-
Total		168.262.375	44.981.774

Respecto de la información mencionada, la infraestructura de soporte a MAC corresponde a una iniciativa iniciada en el 2016, como un servicio de cargo mensual, adquirido a 36 meses finalizando el arriendo de los equipos en diciembre de 2019, mientras que el servicio de monitoreo de plataformas se inició en 2016 con un servicio de carácter mensual por 15 meses que concluirá en abril de 2018. Para ambos casos se muestra en el cuadro sólo el presupuesto para el año 2017.

Cabe señalar que la ejecución presupuestaria, considera en la Ley de Presupuesto de 2017 un monto de \$587.765.000.- de los cuales a nivel de componente de apoyo administrativo se encuentran programados, según



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

plan informático aprobado por UCP-Hacienda, \$434.362.077.- en iniciativas que se detallan en el siguiente cuadro resumen:

Proyectos en ejecución, revisados al 30 de junio de 2017	Presupuesto ajustado a junio de 2017 (\$)
Infraestructura mínima de soporte a MAC (se Indica presupuesto para el 2017)	9.374.700
Mejoras MAC	11.354.335
Fortalecimiento de competencias TI en gestión de proyectos	3.000.000
Adquisición de equipamiento de respaldo de energía (UPS)	8.703.042
Proyecto consolidación de fuentes de información de SERNAC	38.000.000
Servicio de monitoreo de plataformas (se indica presupuesto para el 2017)	34.080.000
Fortalecimiento de competencias TI en administración de servidores LINUX	1.500.000
Arriendo de infraestructura (24 meses, se considera el monto sólo para 2017)	24.250.000
Sistema de administración financiera, inventario y presupuesto	94.300.000
Sistema de gestión de contenido y conocimiento	103.500.000
Plataforma de gestión documental	46.300.000
Implementación de herramientas de control de gestión e indicadores	38.000.000
Mejoras en enlaces y telecomunicaciones	22.000.000
Total	434.362.077

Componente Gestión Estratégica

Considera ejecutar tres consultorías, la primera consultoría fue finalizada el primer trimestre, cuyo objetivo fue el asesoramiento en los mecanismos de gestión de la participación estratégica, por un monto de \$7.398.045. La consultoría mencionada, fue pagada en el mes de marzo, a cargo de la segunda cuota y final por un monto de \$5.092.894. En tanto, la segunda consultoría experta, se encuentra en fase de desarrollo desde el mes de mayo, teniendo como propósito el acompañamiento en la implementación de la Estrategia del SERNAC, por un monto de M\$30.000.000, los primeros dos informes planificados fueron entregados y aprobados por SERNAC, cancelándose la primera cuota en el mes de julio de 2017, por un monto de M\$7.375.000.

La tercera consultoría se denomina Modelo de Relacionamiento con Partes Interesadas (Stakeholders), Identificación y Mapeo del entorno SERNAC, su propósito será determinar un modelo de gestión de Stakeholders para SERNAC, para gestionar, identificar a nivel global, y caracterizar a nivel específico las partes interesadas del SERNAC. Actualmente, se encuentra en proceso de validación sus términos de referencia, para comenzar a mediados de agosto de 2017, esta consultoría tendrá una duración aproximada de un mes y medio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Consultorías	Presupuesto comprometido al 30.06.2017 (\$)	Presupuesto Ejecutado al 30.06.2017 (\$)
Consultoría Estudio de Asesoría en Gestión Estratégica Participativa	5.092.894	5.092.894
consultoría experta para el acompañamiento a la Implementación de la Estrategia del SERNAC	30.000.000	7.375.000
Estudio de mapa de actores clave	10.000.000	0
Total	45.092.894	5.092.894

RESUMEN

- Al 30 de junio de 2017 se tiene comprometido con órdenes de compra y proveedores seleccionados un total de \$ 252.952.227.- monto que no incluye las remuneraciones del equipo de modernización, las que sumadas, elevan el presupuesto comprometido del año a \$ 361.188.219.-
- Al 30 de junio de 2017, se ha ejecutado (conforme a lo contabilizado en SIGFE e incluyendo remuneraciones del equipo de modernización) el presupuesto anual de \$103.290.696.-, de acuerdo a lo programado para el Programa de Modernización SERNAC, en virtud de las iniciativas planificadas.
- Todas las iniciativas planificadas para el año 2017, se encuentran aprobadas e informadas a la UCP del Ministerio de Hacienda.

SERNAC, 26 de julio de 2017.

ⁱ Los montos señalados pueden tener variaciones al momento de ejecutar el pago pues están sujetos a las variaciones de las monedas en los que fueron contratados (UF o dólar) o ahorros en los procesos de compra.

ⁱⁱ Los montos corresponden al valor facturado y ya pagado al proveedor según SIGFE.

