



CONTRALORÍA REGIONAL DE ATACAMA
UNIDAD DE PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

INFORME DE VALIDACIÓN

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Región de Atacama

Informe N°: 1 / 2013
Fecha: 24 de junio de 2013


www.contraloria.cl

1. Aspectos Generales

| | | |
|--------------------------|---|---|
| Servicio | Servicio Nacional de Turismo | |
| Región de medición | Atacama | |
| Dependencias Validadas | Dirección Regional Atacama | |
| Metodología Cuantitativa | Muestreo Aleatorio: 95% confianza, 7% error y 3% precisión | Universo: 66 documentos Muestra: 53 documentos |
| Metodología Cualitativa | Estudio de opiniones (Focus-Group) | |
| Período Validado | Documentos registrados desde el 16 de agosto de 2011 hasta el 25 de febrero de 2013 | |

2. Aspectos Cuantitativos

2.1 Documentos emitidos y registrados

A continuación, se consignan las materias afectas a registro, según la nomenclatura en que son desplegadas en la plataforma web SIAPER:

| MATERIAS | TOTAL DOCUMENTOS | | | PORCENTAJE DE REGISTRO |
|---|------------------|-------------|----------------|------------------------|
| | EMITIDOS | REGISTRADOS | NO REGISTRADOS | |
| Suplencias mismo servicio | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Contratas inferiores a 15 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Prórroga de contratas | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Cese de suplencias y término de contratas | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Honorarios | 31 | 28 | 3 | 90% |
| Renovación honorarios asimilado a grado | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Término honorarios | 4 | 2 | 2 | 50% |
| Permisos y feriados | 58 | 36 | 22 | 62% |
| Licencias médicas y maternales | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Modifica - rectifica | 1 | 0 | 1 | 0% |
| TOTAL | 94 | 66 | 28 | 70% |

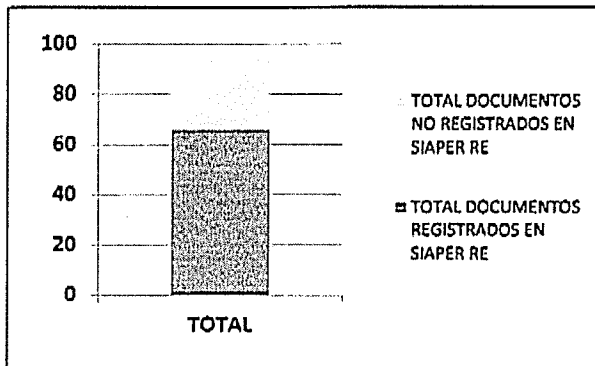
El proceso de validación realizado a marzo de 2013, abarcó una dependencia del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), la Dirección Regional de Atacama, constatándose que el SERNATUR registró un 70% del total de documentos exentos de personal emitidos entre el 16 de agosto de 2011 y el 25 de febrero de 2013.

Al respecto, es del caso consignar que el porcentaje de registro se ve afectado por el ingreso de documentos relativos a la materia "Permisos y feriados", dado que el volumen de estos actos asciende a 58 resoluciones, de las que sólo se registraron 36.

Cabe señalar, que se detectó una incongruencia entre la base de datos que contiene los documentos registrados en SIAPER RE y la lista de resoluciones emitidas que entregó el servicio durante el proceso de validación. Lo anterior, tiene relación con que se identificó que las fechas de 5 documentos no coincidían entre ambas fuentes de información, lo que supone un error en el ingreso al sistema, como se identificó en las observaciones de la muestra extraída para la validación, en el apartado 2.5 de este informe.

Por otro lado, cabe indicar que en la lista de documentos emitidos por el Servicio, se detectó que en 9 casos, el SERNATUR ocupó correlativos distintos para las materias "Honorarios menores 75 UTM/menores 150 UTM" y "Permisos y feriados", lo que produjo una duplicidad en la numeración de los actos administrativos sometidos a registro en la plataforma. Por lo anterior, cabe señalar que en estos casos no se dio cumplimiento a lo indicado en el artículo 4º, de la resolución N° 245, de 2012, de la Contraloría General.

2.2 Documentos emitidos no registrados



El gráfico muestra un 30% de actos exentos emitidos y no registrados electrónicamente, ante lo cual, es necesario que ese Servicio arbitre, en el corto plazo, las medidas necesarias para ingresar dichos documentos a SIAPER RE.

La estrategia y plazo de ejecución de tales medidas, deben ser comunicados a Contraloría General mediante oficio, dentro del plazo de 20 días hábiles, indicado en el documento conductor del presente informe.

2.3 Sobre desfase de registro en plataforma web SIAPER

El período de desfase¹ promedio² es de 7 días hábiles, cumpliendo de manera general con lo establecido en la normativa legal, respecto al plazo de registro de 15 días, contados desde la fecha de emisión de los actos administrativos. Al respecto, cabe señalar que ambas materias existentes en la muestra de validación, es decir, "Honorarios menores 75 UTM/menores 150 UTM" y "Permisos y feriados", presentan un promedio de desfase de 7 días.

No obstante lo anterior, es relevante mencionar que dentro la muestra se encontraron documentos que superaban los días promedio señalados anteriormente. Siendo la materia del documento que presentó más retraso en la tramitación "Honorarios menores 75 UTM/menores 150 UTM", con 46 días de desfase.

Ahora bien, respecto de los documentos indicados en el párrafo anterior, el servicio señala que la extensión de los tiempos de desfase se debió a la renuncia del tramitador principal y la contratación de una nueva funcionaria que no conocía el sistema, y que no tenía las capacitaciones necesarias para el uso del Sistema.

Atendido lo expuesto y, considerando lo señalado en la resolución N° 908, de 2011, en armonía con lo dispuesto en el artículo 15 de la resolución N° 1.600, de 2008, ambas de esta Contraloría General, es necesario que todos los actos exentos de personal se ingresen en la plataforma web SIAPER, dentro del plazo de 15 días, contados desde las fechas de emisión de los actos administrativos de que se trate.

2.4 Interacción con Unidad de Atención de Usuarios SIAPER

De acuerdo con lo informado por la Unidad de Atención de Usuarios SIAPER, entre los años 2011 y 2013, el servicio generó 73 casos, de los cuales 1 caso corresponde a la Dirección Regional de Atacama del SERNATUR, el cual fue contestado satisfactoriamente.

¹Período de Desfase es aquél que transcurre entre la fecha de emisión del acto administrativo validado y su registro en la plataforma web SIAPER RE.

² El cálculo de los días de desfase se realizó aislando los actos mencionados en el apartado 2.1 del presente informe, por cuanto las fechas de emisión eran incongruentes con las constatadas en los documentos físicos durante el proceso de validación, lo que alteraba el resultado final.

2.5 Calidad de la información registrada

Las incongruencias³, errores⁴ y omisiones⁵ señalados a continuación, fueron constatados durante el proceso de validación realizado entre el 19 y 20 de marzo de 2013, aspectos negativos que deberán ser corregidos por ese servicio mediante los mecanismos dispuestos para ello, de los que deberá informar a este Organismo de Control dentro del plazo aludido en el punto 2.2 del presente informe.

| Nº DOC./AÑO | TIPO DOCUMENTO | RUN RECURRENTE | CUENTA CON CERTIFICADO REGISTRO ELECTRÓNICO | CONSTA DOC. EXENTO PAPEL | OBSERVACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS |
|----------------------------|-------------------|----------------|---|--------------------------|--|
| Permisos y Feriados | | | | | |
| 21/2013 | RESOLUCIÓN EXENTA | 14119280-9 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Comentarios</i> , donde dice "por motivos de trabajo extraordinarios", debe decir "por motivos personales". Omisión en el campo <i>Total de días</i> , donde debe decir "1", en SIAPER se omite. Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tal incongruencia y omisión. |
| 03/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 8259753-0 | SI | SI | Incongruencia en el campo <i>Fecha del documento</i> , donde dice "23/05/2012" debe decir "18/05/2012". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias. |
| 10/2013 | RESOLUCIÓN EXENTA | 14401538-K | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Fecha de inicio</i> , donde dice "25/02/2013", debe decir "04/03/2013". Incongruencia en campo <i>Fecha de término</i> , donde dice "08/03/2013", debe decir "15/03/2013". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias. |

³*Incongruencias*: Diferencia entre lo registrado en la plataforma web SIAPER y lo consignado en los actos administrativos validados emitidos en papel por el servicio.


⁴*Errores*: Equívoco de forma o de fondo constatado en los actos administrativos validados emitidos en papel por el servicio, como asimismo, los advertidos en la plataforma web SIAPER a nivel de los campos obligatorios utilizados por la entidad usuaria para ingresar la información requerida.

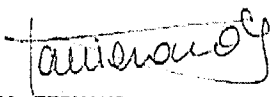
⁵*Omisiones*: Información faltante en la plataforma web SIAPER, atendida su omisión en el acto administrativo validado o la inexistencia en el servicio operador de la plataforma, de documentos en soporte papel a validar.

| | | | | | |
|------------------------------|-------------------|------------|----|----|--|
| 22/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 16822024-3 | SI | SI | Omisión, no se registró el motivo del permiso sin goce de remuneración. Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tal omisión. |
| Contrato a Honorarios | | | | | |
| 26/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15950298-8 | NO | SI | Incongruencia en campo <i>Fecha de inicio</i> , en donde dice "02/01/2012", debe decir "03/01/2012". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. Omisión. Falta certificado de registro electrónico. Debe imprimir y adjuntar el certificado de registro electrónico a la resolución en original, y proceder a su archivo. |
| 275/2011 | RESOLUCIÓN EXENTA | 14383148-5 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Agente Público</i> , donde dice "SI", debe decir "NO". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 268/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15950298-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Labor</i> , donde dice "profesional", debe decir "experto". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 375/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 10963148-5 | NO | SI | Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> en donde dice "Con otro Honorario en el Mismo Servicio", debe decir "Sin Relación Laboral con el Estado". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. Omisión. Falta certificado de registro electrónico. Debe imprimir y adjuntar el certificado de registro a la resolución en original, y proceder a su archivo. |

| | | | | | |
|----------|-------------------|------------|----|----|---|
| 98/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 16822024-3 | SI | SI | Incongruencia en el campo de <i>Fecha del documento</i> , donde dice "16/04/2012", debe decir "16/03/2012". Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> en donde dice "Particular", debe decir "Con Honorario en el mismo Servicio". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 145/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15869946-K | NO | SI | Omisión. Falta certificado de registro electrónico. Debe imprimir y adjuntar el certificado de registro electrónico a la resolución en original, y proceder a su archivo. |
| 342/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15950298-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> , donde dice "Con otro Honorario en el mismo servicio", debe decir "Sin Relación Laboral con el Estado". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 276/2011 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15029446-0 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Agente Público</i> , donde dice "SI", debe decir "NO". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 32/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 18136115-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> en donde dice "Particular", debe decir "Con Honorario en el Mismo Servicio". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |

| | | | | | |
|----------|-------------------|------------|----|----|--|
| 28/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 14383148-5 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Fecha de Inicio</i> , donde dice desde "02/01/2012", debe decir "02/01/2012". Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> , donde dice "Particular", debe decir "Funcionario del Mismo Servicio". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 343/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 18136115-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> , en donde dice "Con Otro Honorario de Otro Servicio", debe decir "Sin Relación Laboral con el Estado". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 87/2012 | RESOLUCIÓN EXENTA | 18136115-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Situación del Contratado</i> , en donde dice "Particular", debe decir "Con Honorario en el Mismo Servicio". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |
| 274/2011 | RESOLUCIÓN EXENTA | 15950298-8 | SI | SI | Incongruencia en campo <i>Agente Público</i> , donde dice "SI", debe decir "NO". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN. |


 MARCO TRONCOSO RIQUELME
 CONTRALOR REGIONAL DE ATACAMA
 SUBROGANTE


 JAVIERA FERNANDA WONG AGUIRRE
 JEFE
 UNIDAD DE PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO
 CONTRALORÍA REGIONAL DE ATACAMA