



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

## INFORME DE VALIDACIÓN

# SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Región del Maule

Informe N°: 1/2013  
Fecha: 17 de junio de 2013



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DEL MAULE  
UNIDAD DE PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

MVC/JBL

**REMITE INFORME N° 1, DE 2013, DE  
VALIDACIÓN SIAPER REGISTRO  
ELECTRÓNICO EN EL SERVICIO  
NACIONAL DE TURISMO, REGIÓN DEL  
MAULE.**

TALCA, 17 JUN 13 \*004688

Cumplo con enviar a Ud. Informe N° 1 de 2013, con el resultado del proceso de validación efectuado el 25 de marzo del año 2013, sobre uso y funcionamiento del Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado (SIAPER) en el Servicio Nacional de Turismo en la Región del Maule.

En el marco de la tarea realizada, destacamos su proceder en los siguientes aspectos:

- El 100% de los actos administrativos exentos relativos a personal, correspondientes a la muestra del período validado, se encuentran archivados con sus respectivos certificados de registro electrónico, lo que se encuentra en concordancia a lo instruido en la resolución N° 908, de 2011, de esta Contraloría General.
- Los documentos validados se encontraban correctamente archivados, lo que permitió un proceso de validación expedito y ordenado.

Sin perjuicio de lo expuesto, ese servicio deberá arbitrar las medidas pertinentes con el fin de corregir las observaciones que se detallan en el informe que se adjunta, dentro del plazo de 20 días hábiles, a contar de la fecha de recepción del presente oficio.

Saluda atentamente a Ud.

  
VICTOR FRITIS IGLESIAS  
ABOGADO  
CONTRALOR REGIONAL  
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
REGION DEL MAULE

A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
REGIÓN DEL MAULE

## 1. Aspectos Generales

Servicio	Servicio Nacional de Turismo.	
Región de medición	Del Maule.	
Dependencias Validadas	Dirección Regional del Maule.	
Metodología Cuantitativa	Muestreo Aleatorio: 95% confianza, 7% error y 3% precisión.	Universo: 81 documentos. Muestra: 62 documentos.
Metodología Cualitativa	Estudio de opiniones (Focus-Group).	
Período Validado	Documentos registrados desde el 16 de agosto de 2011 hasta el 18 de febrero de 2013.	

## 2. Aspectos Cuantitativos

### 2.1 Documentos emitidos y registrados

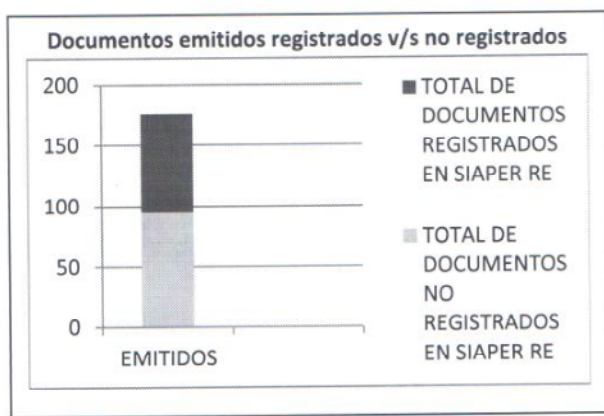
A continuación, se consignan las materias afectas a registro, según la nomenclatura en que son desplegadas en la plataforma web SIAPER:

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 contrata	0	0	0	0%
Cese de suplencias y término de contrata	0	0	0	0%
Honorarios	12	12	0	100%
Renovación honorarios asimilado a grado	0	0	0	0%
Término honorarios	0	0	0	0%
Modifica rectifica	1	1	0	100%
Permisos y feriados	145	65	80	45%
Licencias médicas y maternas	18	3	15	17%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>81</b>	<b>95</b>	<b>46%</b>

El proceso de validación realizado en marzo de 2013, abarcó la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo –en adelante SERNATUR- en la Región del Maule, constatándose que el Servicio registró un 46% del total de documentos exentos de personal emitidos entre el 16 de agosto de 2011 y el 18 de febrero de 2013.

Al respecto, es del caso consignar que el porcentaje de registro, se ve afectado por el ingreso de documentos emitidos relativos a la materia "Licencias médicas y maternas", cuyo volumen de estos actos asciende a 18 resoluciones, de las cuales se registraron 3.

## 2.2 Documentos emitidos no registrados



El gráfico muestra un 54% 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 desfase<sup>1</sup> promedio es de 37 días hábiles. La materia cuyo ingreso presenta mayor retraso es "Permisos y feriados" con 42 días, mientras que el registro más expedito corresponde a "Contratos a Honorarios" con 13 días.

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 los actos exentos de personal que aprueban permisos y feriados se ingresen con menores tiempos de desfase, debiendo efectuar la tramitación de los referidos documentos en la plataforma web SIAPER, dentro del plazo de 15 días, contado 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, durante el período validado, el servicio a nivel regional registra 2 casos, los cuales fueron contestados.

Finalmente, es necesario señalar que ese Servicio debe continuar utilizando los canales formales de comunicación, prefiriendo el botón ayuda dispuesto para esos fines en la plataforma.

## 2.5 Calidad de la información registrada

Las incongruencias<sup>2</sup>, errores<sup>3</sup> y omisiones<sup>4</sup> señalados a continuación, fueron constatados durante el proceso de validación realizado a los documentos emitidos

<sup>1</sup> Período de Desfase es aquél que transcurre entre la fecha de emisión del acto administrativo validado y su registro en la plataforma web SIAPER RE.  
Informe de Validación N°1/2013 SERNATUR

entre el 16 de agosto de 2011 y el 18 de febrero 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.

N° DOC./AÑO	TIPO DOCUMENTO	RUN RECURRENTE	CUENTA CON CERTIFICADO REGISTRO ELECTRÓNICO	CONSTA DOC. EXENTO PAPEL	OBSERVACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS
<b>PERMISOS Y FERIADOS</b>					
155/2012	RESOLUCIÓN EXENTA	13575698-9	SI	SI	Incongruencia en campo <i>fecha documento</i> , donde dice "06/05/12" debe decir "09/05/12". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias.
309/2012	RESOLUCIÓN EXENTA	14122536-7	SI	SI	Incongruencia en campo <i>fecha documento</i> , donde dice "13/12/12" debe decir "13/09/12". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias.
318/2012	RESOLUCIÓN EXENTA	13575698-9	SI	SI	Incongruencia en campo <i>fecha documento</i> , donde dice "25/12/12" debe decir "25/09/12". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias.
469/2012	RESOLUCIÓN EXENTA	8901790-4	SI	SI	Incongruencia en el campo <i>fecha hasta</i> . Donde dice "24/01/13" debe decir "24/12/12". Corregir una vez habilitado el aplicativo correspondiente para modificar tales incongruencias.

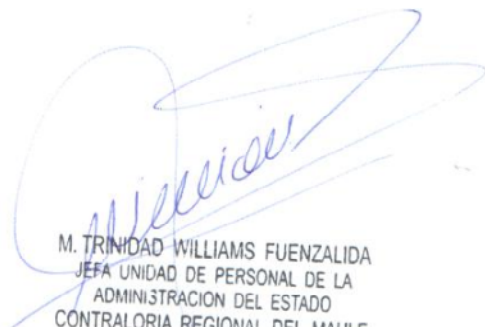
<sup>2</sup> *Incongruencias*: Diferencia entre lo registrado en la plataforma web SIAPER y lo consignado en los actos administrativos validados emitidos en papel por el servicio.

<sup>3</sup> *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.

<sup>4</sup> *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.

CONTRATOS A HONORARIOS

433/2011	RESOLUCIÓN EXENTA	11893336-2	SI	SI	Incongruencia en el campo <i>periodo de pago</i> . Donde dice "mensual" debería decir "global". Corregir mediante el mecanismo ANULACIÓN DE DOCUMENTO REGISTRADO PARA CORRECCIÓN
----------	-------------------	------------	----	----	--

  
M. TRINIDAD WILLIAMS FUENZALIDA  
JEFA UNIDAD DE PERSONAL DE LA  
ADMINISTRACION DEL ESTADO  
CONTRALORIA REGIONAL DEL MAULE