



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

INFORME FINAL

Servicio Nacional de Turismo

Número de Informe: 41/2013
4 de diciembre de 2013



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

PMET 13087

INFORME FINAL N° 41, DE 2013, SOBRE
AUDITORÍA EFECTUADA AL PROGRAMA DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL,
EJECUTADO POR EL SERVICIO NACIONAL
DE TURISMO.

SANTIAGO, - 4 DIC. 2013

En ejercicio de las facultades conferidas por la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de esta Contraloría General, y en cumplimiento del plan anual de fiscalización, este Organismo Fiscalizador efectuó una auditoría a las operaciones del Programa de Promoción Turística Internacional, efectuada en el Servicio Nacional de Turismo, en adelante SERNATUR, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

OBJETIVO

La auditoría tuvo por finalidad verificar la correcta inversión de los fondos públicos y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes para el Programa de Promoción Turística Internacional en el mercado de Europa y Marketing.

METODOLOGÍA

El trabajo se ejecutó de conformidad con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, de este origen, así como también de acuerdo con las disposiciones contenidas en los artículos 131 y 132 de la citada ley N° 10.336, en el Título V, del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, e incluyó entrevistas, indagaciones, verificación de los registros contables, análisis selectivo de los documentos de respaldo y la aplicación de otras técnicas de auditoría que se consideraron necesarias en las circunstancias.

A LA SEÑORA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA (S)
PRESENTE
GOA/SSJ.

Contralor General
de la República



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por el SERNATUR, el total de proyectos o actividades ejecutadas durante el año 2012 por la Corporación de Promoción Turística de Chile, Turismo Chile, entidad ejecutora del Programa de Promoción Turística Internacional ascendieron a 84, distribuidos en los siguientes mercados: Europa, Latinoamérica, Norteamérica, Lejanos, Marketing y Turismo Reuniones.

Para efectos del presente examen, se seleccionaron los mercados de Europa y Marketing, los que incluyen un total de 36 proyectos o actividades, por un monto de \$ 1.342.614.239.

Ahora bien, mediante muestreo estadístico por unidad monetaria, con un nivel de confianza de 95% y una tasa de error de 3%, se obtuvo una muestra ascendente a 28 proyectos, por un total de \$ 1.206.504.608, lo que representa, en términos monetarios, un 90%.

ANTECEDENTES GENERALES

El Servicio Nacional de Turismo fue creado mediante el decreto ley N° 1.224, de 1975, como un servicio con personalidad jurídica de derecho público, funcionalmente descentralizado, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El artículo 2° del referido cuerpo normativo dispone que el objeto de dicho organismo es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística, ejerciendo para ello las funciones que se determinen en ese decreto ley y en las normas que lo complementen.

Por su parte, el artículo 5° del aludido texto legal establece que le corresponderá al SERNATUR, entre otros:

- a. Preparar, a través de las Direcciones Regionales de Turismo, los planes, programas y proyectos de desarrollo turístico para cada región y armonizarlos con los planes y políticas nacionales.
- b. Orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado hacia los planes, programas y proyectos de carácter turístico.
- c. Proponer al sector público y promover en el sector privado, la construcción, ampliación o mejoramiento de obras de infraestructura y equipamiento que incidan directa o indirectamente en la actividad turística.
- d. Difundir, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, las atracciones y valores turísticos del país.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

- e. Convenir la instalación de oficinas de información turística, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, pudiendo, para este último caso, designar representantes con el objeto que los mismos ejerzan actividades vinculadas con la promoción turística del país.
- f. Celebrar convenios con personas naturales o jurídicas o con organismos públicos y privados nacionales, internacionales o extranjeros, con el objeto de promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico.
- g. Contratar con personas naturales o jurídicas, organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros e internacionales, la colaboración o coordinación necesaria para el mejor cumplimiento de las funciones del servicio.

Por su parte, cabe manifestar que mediante la resolución N° 155, de 5 de octubre de 2011, del SERNATUR, se aprobaron las bases tipo del concurso para la Promoción Turística Internacional y sus correspondientes anexos, acto que fue tomado razón con fecha 4 de enero de esa anualidad. Posteriormente, a través de la resolución exenta N° 13, de 6 de enero de 2012, del mismo origen, se sancionaron las bases administrativas y técnicas del concurso en comento, acto administrativo que fue modificado a través de la resolución exenta N° 31, de 2012.

Conforme a lo expresado, el llamado a concurso público se efectuó en el mes de enero de 2012, mediante la publicación del aviso en el diario La Tercera y en la página web institucional, el que fue adjudicado a la Corporación de Promoción Turística de Chile, según consta en la resolución N° 79, de 2012, del referido servicio, tomada razón el 9 de mayo de igual año, cuyo convenio suscrito entre ambas entidades fue aprobado mediante la resolución exenta N° 881, de la misma anualidad.

El objetivo del programa es ejercer la promoción turística de Chile en el extranjero, para lo cual se establecieron actividades obligatorias a realizar, las que conforman el "Plan de Promoción Turística Internacional".

Cabe precisar que, con carácter reservado el 3 de abril del año 2013, fue puesto en conocimiento del Servicio Nacional de Turismo, el preinforme de observaciones N° 41, del mismo año, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio Ord. N° 372, de 17 de abril de la misma anualidad.

CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La ley N° 10.336, antes citada, ha facultado expresamente a este Organismo de Control para requerir de la Administración del Estado y sus funcionarios, los datos e informaciones que necesite para el mejor desempeño de sus labores.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

De igual forma, el artículo 21 A de dicho texto legal señala que se efectuarán auditorías con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y la probidad administrativa.

Al respecto, cabe señalar que si bien la información fue entregada por el SERNATUR en forma oportuna, en algunos casos los respaldos de los egresos de las rendiciones de cuentas de los meses de noviembre y diciembre presentadas por la corporación a esa entidad, correspondían a borradores de contratos sin firma, contraviniendo lo dispuesto en la letra b), del numeral 3.1, de la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, que dispone que los comprobantes de egresos deben contar con la documentación auténtica o la relación y ubicación de ésta cuando proceda, que acredite todos los pagos realizados, circunstancia que dificultó en parte el trabajo realizado por la Comisión Fiscalizadora de esta Entidad de Control.

El SERNATUR, en su oficio de respuesta, aclara que exige la rendición de cuentas documentada y en original, tal como se establece en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General; en el numeral 13.1 de las bases administrativas del concurso para la Promoción Turística Internacional; en la cláusula décimo primera del convenio suscrito entre la Corporación de Promoción Turística de Chile y el servicio auditado; y en el "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística".

Añade, que durante la fiscalización realizada por este Organismo de Control, se consultó por el original de un determinado contrato, pues el documento adjunto al comprobante de egreso N° 22.195, de 2012, se encontraba en borrador, puesto que el acuerdo en original estaba en poder de la corporación. No obstante lo anterior, agrega, que solicitó a la entidad ejecutora de los fondos públicos el respectivo documento, el cual fue puesto a disposición de esta Entidad Fiscalizadora en el transcurso de la auditoría.

Sobre la materia, corresponde manifestar que lo planteado por esta Contraloría General fue la dificultad que se suscitó por el hecho de que algunos de los respaldos de los egresos de las rendiciones de cuentas presentadas por la corporación al SERNATUR, correspondían a borradores de contratos sin firma; no obstante, dichos documentos originales fueron puestos a disposición de esta Entidad Fiscalizadora al término de la auditoría.

En lo relativo al espacio físico, es dable reconocer la disposición de la Jefa de Administración y Finanzas, como también de los funcionarios bajo su dependencia, para proporcionar las condiciones logísticas y de conectividad para llevar a cabo la revisión.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, se determinaron las siguientes situaciones:

I. CONTROL INTERNO

1. Plataforma Tecnológica de Apoyo a la Gestión, PTAG

Sobre la materia, corresponde indicar que el convenio suscrito entre el SERNATUR y la Corporación de Promoción Turística de Chile estipula en su cláusula décimo primera, sobre rendición de gastos e informe técnico, que la entidad auditada pondrá a disposición de la adjudicataria un sistema de declaración de gastos en línea, donde ésta deberá ingresar la información proveniente de los desembolsos de las actividades que estén incluidas en el plan, agregando que prevalecerá la documentación en soporte papel por sobre lo ingresado a dicho sistema, el que sólo servirá para mejorar el registro de las transferencias y la revisión de los gastos.

En relación con lo descrito, se constató que a la fecha de la auditoría, esto es, al mes de marzo de 2013, el referido sistema aún se encontraba en proceso de ajuste, tal como lo indican los oficios Ord. N^{os} 362 y 400, ambos de julio de 2012, enviados por el servicio fiscalizado a la Corporación de Promoción Turística de Chile, debido a que los datos allí contenidos no han sido validados por el SERNATUR, por tanto, no se ha dado cumplimiento a lo señalado en la cláusula décimo primera del aludido convenio, en cuanto a mejorar el registro de las transferencias y la revisión de los gastos.

Sobre el particular, el Servicio Nacional de Turismo, en su oficio de respuesta, señala, en lo que interesa, que el referido sistema fue puesto en producción a partir de noviembre de 2012, con los módulos necesarios para realizar la rendición de cuentas complementaria a la presentada en formato papel, los que se encuentran disponibles para el ente ejecutor, para la contraparte técnica de SERNATUR y para la unidad de control de rendiciones.

Añade, que al mes de marzo del año en curso, el sistema se encuentra operativo y que la entidad receptora de fondos ha realizado la rendición de cuentas correspondiente a dicho período, en formato papel y a través del aludido sistema de declaración de gastos en línea.

Asimismo, agrega que el no contar con dicho sistema entre los meses de julio y octubre de 2012, no le impidió al SERNATUR efectuar la revisión de cuentas de los gastos rendidos por la entidad receptora de los fondos públicos, ya que éste es complementario a la revisión de la documentación original en soporte papel, tal como lo dispone el numeral 13.1 de las bases administrativas, lo que se ajusta a lo establecido en resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

En atención a lo expuesto, este Organismo de Control mantiene la observación, toda vez que el servicio auditado no dio respuesta a lo objetado, en cuanto a la falta de validación de los datos contenidos en el sistema de declaración en línea, y por ende el incumplimiento de lo previsto en la cláusula décimo primera del aludido convenio, respecto de mejorar el registro de las transferencias y la revisión de los gastos.

2. Instructivo de rendiciones

El Servicio Nacional de Turismo posee un "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística", aprobado mediante la resolución exenta N° 185, de 2012, sin embargo, en el referido documento no se consigna la modalidad de contratación de los servicios que debe efectuar la Corporación de Promoción Turística de Chile con los recursos transferidos por el SERNATUR.

Como consecuencia de lo anterior, se determinó que la precitada corporación utilizó diversos procedimientos para efectuar sus contrataciones, sin que ellos se encuentren formalmente establecidos. En este sentido, para los servicios de creatividad, se realiza una licitación privada de proveedores con la participación tanto de profesionales de la corporación como del SERNATUR; y para aquellos que dicen relación con la producción de eventos y adquisiciones menores, se solicitan como mínimo tres cotizaciones, siendo la entidad auditada, en ambos casos quien aprueba, rechaza o elabora las correspondientes recomendaciones.

La circunstancia antes expuesta, denota una deficiencia de control en la materia, y, en tal contexto, vulnera lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que imponen a los órganos que integran la Administración del Estado, el deber de observar, entre otros, los principios de control, de eficiencia y eficacia en sus actuaciones, como asimismo, lo previsto en el numeral 45, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.

El SERNATUR, en su oficio de respuesta, manifiesta que a través del oficio N° 342, de junio de 2010, instruyó a la Corporación de Promoción Turística de Chile, en lo referente a los contratos que la entidad receptora de fondos públicos debía celebrar con sus proveedores, solicitando el detalle de la selección de éstos, a saber, cotizaciones, respaldo del proceso de evaluación de ofertas y justificación técnica en caso de ser proveedor único, cuyo procedimiento se incluyó en el aludido "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

No obstante lo anterior, el servicio auditado acoge la observación formulada por esta Entidad Fiscalizadora, haciendo presente que procederá a establecer los criterios necesarios para la selección de los proveedores por parte de la corporación, incorporándolo al precitado instructivo, lo que se materializará a más tardar el 30 de mayo del año en curso.

Al respecto, este Organismo de Control mantiene la observación formulada, hasta que se formalicen e implementen efectivamente los criterios para la selección de los proveedores que realiza la entidad ejecutora del programa, según el tipo de adquisición o contratación, lo cual será verificado en una próxima auditoría de seguimiento.

3. Gastos patrimoniales y deudores por transferencias corrientes

Se comprobó que durante el período bajo examen, no se contabilizó en los registros del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, el movimiento económico de las cuentas 5410101 y 121060101, denominadas "Programa de Promoción Turística", correspondientes a las transferencias y a los deudores, respectivamente, transgrediendo con ello lo establecido en la letra E-06, sobre "Transferencias Otorgadas al Sector Privado por las que se debe Rendir Cuenta", del oficio circular N° 54.900, de 2006, de este Organismo de Control, sobre Procedimientos Contables del Sector Público, según el cual la contabilización incorpora un movimiento financiero por el devengamiento y pago de las obligaciones financieras, y uno económico por concepto de la rendición y aprobación de las cuentas presentadas.

Por otra parte, cabe observar que durante el año 2012 se registraron en las precitadas cuentas, rendiciones de gastos referidas a proyectos aprobados en los años 2008, 2009 y 2010, contraviniendo lo dispuesto en el oficio circular N° 60.820, de 2005, sobre Normativa del Sistema General de la Nación, de esta Entidad Fiscalizadora, relativo al principio de exposición, el que señala que los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de la situación presupuestaria y económica-financiera de las entidades contables, lo que no ocurrió en la especie, toda vez que el SERNATUR no contabilizó oportunamente los gastos rendidos por la corporación.

A continuación, se muestran las operaciones observadas:

FECHA REGISTRO	CÓDIGO DEVENGO	RENDICIONES AÑOS ANTERIORES	MONTO \$
10-05-2012	8425	Proyectos aprobados año 2009	169.976.449
10-05-2012	8426	Proyectos aprobados año 2009	24.226.772
31-05-2012	10491	Proyectos aprobados año 2010	213.871.731
31-07-2012	15398	Proyectos aprobados año 2008	32.603.365
31-07-2012	15399	Proyectos aprobados año 2009	371.180.435
31-07-2012	15401	Proyectos aprobados año 2010	459.758.604
30-08-2012	17671	Proyectos aprobados año 2010	126.788.513
31-08-2012	17812	Proyectos aprobados año 2010	22.915.231



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

31-10-2012	22471	Proyectos aprobados año 2009	939.964.835
31-12-2012	29352	Proyectos aprobados año 2010	710.902.623
TOTAL RENDICIONES DE CUENTAS DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE AÑOS ANTERIORES			3.072.188.558

En su oficio de respuesta, la institución examinada admite lo observado por este Organismo de Control, manifestando que la contabilización no oportuna de los citados movimientos económicos, se debió, en resumen, a que en los convenios aprobatorios de los planes de marketing y en los acuerdos individuales de cada actividad promocional, para los años 2008 y 2010, se estipuló que una vez terminado el período de ejecución de cada una de ellas, existía un plazo de 90 días para la rendición técnica de las mismas y otro para la revisión, sin consignar el tiempo para la devolución de los saldos no utilizados y/o montos rechazados.

Agrega, que para la contabilización del movimiento económico era necesario contar con los informes técnicos ex post elaborados por la corporación, los cuales fueron presentados al servicio con retraso, cuyos documentos junto con la conformidad financiera, eran indispensables para aprobar técnicamente la actividad de promoción respectiva y registrar contablemente dichas operaciones.

Por último, añade que a contar del segundo semestre del año 2010, y por indicación de esta Contraloría General, instruyó a la entidad receptora de los fondos públicos, esto es, a la Corporación de Promoción Turística de Chile, sobre la rendición de cuentas mensual con el objeto de conocer oportunamente la inversión de los citados fondos públicos.

Sobre la materia, esta Contraloría General subsana la observación formulada sobre la falta de contabilización de las rendiciones de cuentas, haciendo presente que el servicio auditado deberá, en lo sucesivo, efectuar oportunamente el registro contable de las mismas, con el objeto de velar por el cumplimiento del principio de exposición dispuesto en el mencionado oficio circular N° 60.820, de 2005, de esta Contraloría General y de lo establecido en la letra E-06, sobre "Transferencias Otorgadas al Sector Privado por las que se debe Rendir Cuenta", del oficio circular N° 54.900, de 2006, del mismo origen, lo que se verificará en una futura visita de seguimiento.

4. Unidad de auditoría interna

Durante el año 2012, dicha unidad efectuó una auditoría de procesos al Programa de Promoción Turística en cumplimiento de su plan de auditoría para el año 2012, particularmente a la asignación y transferencia de recursos y a la rendición de cuentas, cuyo resultado consta en el memorándum N° 67, del citado año, correspondiente al informe final de auditoría de dicho programa, en el cual se indica que, en general, el proceso auditado y los controles evaluados proporcionan una garantía razonable sobre la gestión de los riesgos asociados.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

II. EXAMEN DE CUENTAS

1. Justificación de selección del proveedor único

De la revisión documental efectuada a las rendiciones de cuentas del período en estudio, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 95 y siguientes de la mencionada ley N° 10.336, se constató que la selección del proveedor o prestador del servicio para los gastos del ítem "excursiones" del mercado Europa, en los casos señalados en el Anexo N° 1, se justificaron con un informe técnico elaborado por la corporación, requisito exigido por el SERNATUR cuando exista un solo proveedor o prestador del mismo, según lo establece el numeral 13 del referido "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística".

Pues bien, del análisis de los antecedentes no se advierte que existan circunstancias o características que hagan indispensable acudir a un proveedor determinado, toda vez que los respectivos informes de justificación aluden, entre otros, a la rapidez de respuesta a la solicitud del servicio requerido, calidad de los trabajos anteriores y disponibilidad de habitaciones en la fecha solicitada, condiciones que, en sí mismas, no reflejan la calidad de proveedor único.

El servicio auditado, en su oficio de respuesta informa que mediante los oficios N°s 342 y 567, ambos de 2010 y 305, de 2011, instruyó a la Corporación de Promoción Turística de Chile efectuar tres cotizaciones, antes de realizar sus adquisiciones y suscribir los respectivos contratos y, en el caso, de ser proveedor único, solicitar solo una justificación técnica al ente ejecutor, ratificando que dicha modalidad se dispuso en el actual documento "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística".

Sobre el particular, el SERNATUR acoge lo observado por esta Contraloría General, e indica que establecerá en conjunto con la contraparte técnica del servicio, los criterios necesarios para la selección de los proveedores que realice la Corporación de Promoción Turística de Chile lo cual se incorporará en el precitado documento, a más tardar el 30 de mayo de esta anualidad.

Por lo expuesto, este Organismo de Control mantiene la observación, en tanto no se implementen efectivamente las acciones enunciadas, lo cual será verificado en una próxima visita de seguimiento.

2. Viajes de familiarización de prensa o de operadores turísticos

2.1. Respaldo viajes de familiarización

Las referidas bases técnicas del concurso para la Promoción Turística Internacional, aprobadas mediante la resolución exenta N° 13, de 2012, del SERNATUR, ya citada, modificada por la resolución exenta N° 31 de la misma anualidad, prevé en el numeral 1.1, relativa a las definiciones de actividades, que los viajes de familiarización de prensa (press tours), son aquellos viajes destinados a profesionales de prensa extranjera a realizarse en uno o más

Handwritten signature/initials



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

destinos turísticos de Chile, con el fin de obtener cobertura mediática positiva que ayude a promover el país en los medios extranjeros. Asimismo, los viajes para operadores turísticos (fam tours) corresponderán a agencias de viajes y/o tour operadores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o podrían vender.

Añade el precitado numeral, que la ejecución de los viajes de familiarización mencionados requieren del seguimiento, evaluación e informe post viaje.

Por su parte, la cláusula novena, sobre seguimiento y control del convenio suscrito entre la entidad auditada y la Corporación de Promoción Turística de Chile, establece, en síntesis, que el SERNATUR mantendrá a través de su contraparte técnica un permanente control y seguimiento de la ejecución del "Plan de Promoción Turística Internacional", lo cual hará mediante análisis y evaluación de las actividades ejecutadas por la adjudicataria. Agrega, que podrá realizar revisiones, visitas inspectivas en terreno y requerir toda la información y antecedentes técnicos y financieros que estime necesarios para verificar el desarrollo del mismo en conformidad con lo estipulado.

En ese contexto, del análisis de los antecedentes que sustentan las rendiciones de gastos, se verificó que el servicio fiscalizado no emite un informe con el resultado de la evaluación post viaje de la prensa y de los operadores turísticos, referidos a la emisión de reportajes y de publicaciones; y a la comercialización de los destinos, según corresponda, que permitan verificar el correcto uso de los recursos del programa, incumpliendo lo dispuesto en el citado numeral 1.1 de las mencionadas bases técnicas, como asimismo en la cláusula novena del convenio celebrado entre ambas entidades.

Cabe señalar que los gastos por concepto de excursiones y alojamiento rendidos en el marco de dichos viajes ascienden a \$ 55.720.250 y \$ 38.742.924 respectivamente, según la planilla de rendición proporcionada por la entidad auditada para el período 2012.

El Servicio Nacional de Turismo, en su oficio de respuesta, confirma que las actividades denominadas viajes de familiarización tienen como objeto obtener cobertura mediática positiva, que ayude a promover el país en los medios extranjeros.

Agrega, que finalizados dichos viajes realiza un seguimiento y evaluación post viaje para los medios de prensa (press tours), correspondiendo a la Corporación de Promoción Turística de Chile, entregar un clipping de reportajes o las publicaciones que se realizaron, cuya información no es inmediata y se obtiene varios meses después, como resulta natural, una vez difundidos los avisos en los diferentes medios de prensa, a saber, revistas, diarios y web. Señala, además, que en el caso de los viajes para operadores turísticos (fam tours), solicita la base de datos a la corporación de los invitados o participantes del viaje y las encuestas de satisfacción realizadas a los mismos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

Considerando lo expresado por el SERNATUR, esta Contraloría General mantiene la observación formulada, toda vez que el servicio auditado no adjunta nuevos antecedentes que den cuenta del permanente control y seguimiento de la ejecución del "Plan de Promoción Turística Internacional", tal como lo exige la cláusula novena del convenio suscrito entre la entidad auditada y la Corporación de Promoción Turística de Chile, cuyo cumplimiento se verificará en una próxima auditoría de seguimiento.

2.2. Gasto no elegible

Por otra parte, es preciso mencionar que la actividad denominada presstrips 2° semestre, correspondiente al viaje de familiarización de prensa, incorpora en sus antecedentes de rendición de gastos la invitación extendida por la Corporación de Promoción Turística de Chile al equipo Blue Planet, programa alemán de televisión "Das ist mein Chile", integrado por el productor, editor, encargado de sonido, representante y celebridades, estos últimos correspondientes al moderador y su cónyuge.

Al respecto, corresponde manifestar que el pago del viaje al cónyuge del moderador contraviene lo establecido en el numeral 1.1 de las bases técnicas del programa, ya citadas, que señala que los viajes de familiarización de prensa son aquellos destinados a profesionales de prensa extranjera.

Sobre la materia, se hace presente que la invitación incluyó el financiamiento de gastos en excursión y alojamiento en Santiago, Valparaíso y Punta Arenas para el equipo completo (6 personas), por las sumas de \$ 1.207.802 y \$ 4.318.782, respectivamente, los cuales fueron pagados con fondos provenientes del Programa de Promoción Turística Internacional y rendidos por la corporación al SERNATUR en los meses de noviembre y diciembre, sin que los desembolsos que dicen relación con los pasajes, alojamiento y traslados de la cónyuge del moderador del equipo Blue Planet, hayan sido objetados por el organismo fiscalizado.

Lo observado denota una deficiencia de control en la materia, lo que pugna con lo establecido en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la ley N° 18.575, ya mencionada, que imponen a los órganos que integran la Administración del Estado, el deber de observar, entre otros, los principios de control, de eficiencia y eficacia en sus actuaciones.

En su oficio de respuesta, el SERNATUR expresa, en síntesis, que efectivamente en diciembre de 2012 aprobó los informes técnicos ex ante y de rendición, para las actividades presstrips 2° semestre Alemania y viajes de familiarización, que incluían los gastos incurridos por el equipo de producción del programa Alemán "Das ist mein Chile", agregando, que técnicamente la actividad se enmarca en un formato Reality, en el cual un personaje conocido viaja a un destino, siendo acompañado por algún familiar, sea este, el hijo, el hermano o la esposa, los que forman parte de la historia, del relato y del vivencial producto final, el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

que es transmitido a la audiencia alemana, generando mayor emotividad, interés y conexión de la teleaudiencia.

Precisa, que estos nuevos formatos de programas televisivos, permiten una mayor interacción con el destino visitado y con su gente, además, de entregar un mayor involucramiento emocional, tanto con el lugar como con los televidentes del mercado donde se transmitirá el programa, al contrario de lo que ocurría anteriormente con el típico reportaje demostrativo de un destino.

Añade, que el grupo estaba integrado por el equipo de producción, de filmación y por 2 protagonistas, el actor Jünger Heinrich y su cónyuge Gabriele Hidegard, quienes colaboraron activamente del guión de filmaciones y del programa final, por tal motivo, el SERNATUR justifica la participación de ellos y de los gastos generados.

En mérito de los argumentos entregados por el servicio auditado, se mantiene la observación formulada, por cuanto el pago de los gastos a la cónyuge del moderador del programa "Das ist mein Chile", no están contemplados en la normativa que rige la materia, así como tampoco una actividad en formato Reality, como la descrita por el SERNATUR, debiendo solicitar a la corporación la devolución de los fondos por la suma de \$ 921.097, correspondientes al desembolso proporcional por el consumo de la señora Gabriele Hidegard, lo que será verificado en un futura auditoría de seguimiento.

3. Gastos de traslado

Se verificó que el servicio auditado aprobó gastos por concepto de traslados, correspondientes a la utilización de taxi del personal de la Corporación de Promoción Turística de Chile para asistir a reuniones de coordinación semanal con el SERNATUR, contraviniendo lo establecido en el ítem 3.4, de las bases administrativas del concurso, sobre gastos financiables, que establece que los desembolsos por traslados son para el desarrollo de una actividad de promoción, circunstancia que no se aprecia en la especie, situación que la entidad auditada no ha objetado durante el proceso de aprobación y revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por la corporación, advirtiéndose con ello una falta de observancia al principio de control, antes citado.

En tal sentido, cabe precisar que el "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística", aprobado por la mencionada resolución exenta N° 185, de 2012, dispone, en lo que interesa, que en la documentación de la rendición de cuentas no se aceptarán documentos que incluyan gastos de proyectos o actividades no financiados por el SERNATUR, o que pertenezcan a gastos relativos al normal funcionamiento de la entidad receptora de fondos.

A continuación, se muestran los gastos totales rendidos por concepto de taxi durante el período en examen, cuyo detalle se encuentra en el Anexo N° 2.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

PROYECTOS O ACTIVIDADES	TOTAL MONTO TRASLADOS \$
Producción de material promocional 2012 – 2013	12.390
Merchandising 2012 – 2013	34.140
Producción audiovisual y fotográfica 2012 – 2013	19.160
Alianzas estratégicas e innovaciones tecnológicas 2012 - 2013	13.340
TOTAL	79.030

El Servicio Nacional de Turismo, en su respuesta, atiende la observación formulada, señalando que a través de oficio N° 368, de la presente anualidad, solicitó a la Corporación de Promoción Turística de Chile reintegrar los gastos que no se ajustan a lo dispuesto en el ítem 3.4, de las bases administrativas del concurso, agregando que dichos desembolsos fueron considerados en un principio como parte de las acciones promocionales, al relacionarse a actividades del mercado marketing, toda vez que profesionales de la corporación debían trasladarse a las dependencias de SERNATUR para proponer la elaboración de material de difusión.

De acuerdo a los nuevos antecedentes aportados por SERNATUR, esta Contraloría General da por subsanada la observación formulada, sin perjuicio de verificar en una futura visita de seguimiento el reintegro de los fondos indebidamente rendidos.

III. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En relación a la materia, cabe señalar que la entidad examinada cumple con lo establecido en el artículo 7°, de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en cuanto a la obligación de mantener a disposición permanente del público, a través de su sitio electrónico, los antecedentes actualizados que en el citado precepto se indican, entre otros, su estructura orgánica, facultades y funciones, marco normativo, planta de personal, transferencias, actos y resoluciones sobreterceros.

Además, se verificó que en lo relativo al ejercicio del derecho que tienen los ciudadanos a solicitar y recibir información, en la forma y condiciones que establece la normativa, acorde a lo consagrado en el artículo 10, del aludido cuerpo legal, el SERNATUR se ciñe a lo dispuesto en la citada disposición.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio Nacional de Turismo ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 41, de 2013.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

Respecto de las que se mantienen y aquellas que se subsanan con la ejecución de gestiones posteriores, deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Remitir los antecedentes que den cuenta del permanente control y seguimiento de la ejecución del "Plan de Promoción Turística Internacional", realizado por la entidad, tal como lo exige la cláusula novena del convenio celebrado entre el Servicio Nacional de Turismo y la Corporación de Promoción Turística de Chile, aprobado mediante la resolución exenta N° 881, de 2012, de SERNATUR para dar cumplimiento a lo previsto en el numeral 1.1 de las bases técnicas del concurso para la Promoción Turística Internacional, sancionadas a través de la resolución exenta N° 13 y modificada por la resolución exenta N° 31, ambas de 2012, del citado servicio.
2. Solicitar a la Corporación de Promoción Turística de Chile el reintegro de \$ 921.097 y \$ 79.030, correspondiente a los fondos cuyos gastos no se ajustan a las actividades descritas y aprobadas formalmente para la ejecución del aludido Programa de Promoción Turística Internacional, particularmente, a lo dispuesto en los numerales 1.1 de las bases técnicas y 3.4 de las bases administrativas, respecto de los desembolsos relacionados con la cónyuge del moderador del programa "Das ist mein Chile" y de los gastos de traslado del personal de la corporación, respectivamente.
3. Efectuar oportunamente la contabilización en el SIGFE del movimiento económico de las cuentas 5410101 y 121060101, denominadas "Programa de Promoción Turística", correspondientes a las transferencias y a los deudores, respectivamente, ajustándose a lo establecido en la letra E-06, sobre "Transferencias Otorgadas al Sector Privado por las que se debe Rendir Cuenta", del oficio circular N° 54.900, de 2006, de este Organismo de Control, sobre Procedimientos Contables del Sector Público, y a lo previsto en el oficio circular N° 60.820, de 2005, sobre Normativa del Sistema General de la Nación, de esta Entidad Fiscalizadora, relativo al principio de exposición.
4. Incorporar en el "Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística", aprobado mediante la resolución exenta N° 185 de 2012, de SERNATUR los criterios necesarios para la selección de proveedores que realiza la entidad ejecutora del programa, según el tipo de adquisición o contratación, en armonía con lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que imponen a los órganos que integran la Administración del Estado, el deber de observar, entre otros, los principios de control, de eficiencia y eficacia en sus actuaciones, como asimismo, con lo previsto en el numeral 45, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba Normas de Control Interno.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO

5. Validar los datos contenidos en el sistema de declaración de gastos en línea, con el propósito de mejorar el registro de las transferencias y la revisión de los gastos, para dar cumplimiento a lo estipulado en la cláusula décimo primera del convenio suscrito con la Corporación de Promoción Turística de Chile, aprobado mediante la resolución exenta N° 881, de 2012.

Finalmente, el Servicio Nacional de Turismo deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N° 3, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a partir del día siguiente de la recepción del presente oficio, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Saluda atentamente a Ud.,

Patricia Dumas Ortega
Patricia Dumas Ortega
Jefe de Área
Hacienda, Economía y Fomento