

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División de Auditoría Administrativa
Área Hacienda, Economía y Fomento Productivo

Informe de Seguimiento **Servicio Nacional de Turismo**



Fecha : 09 de noviembre de 2011
Nº Informe : 38/2010



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

DAA N° 552/2011

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO AL
INFORME FINAL N° 38, DE 2010, SOBRE
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES AL
PROGRAMA DE PROMOCION TURISTICA,
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 09.NOV 11*070212

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 38, de 2010, del Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

Por Orden del Contralor General
MARÍA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
ALVARO CASTILLA FERNÁNDEZ
DIRECTOR
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
P R E S E N T E


mvsr.



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

DAA N° 554/2011

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO AL
INFORME FINAL N° 38, DE 2010, SOBRE
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES AL
PROGRAMA DE PROMOCION TURISTICA,
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 09.NOV 11*070214

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 38, de 2010, del Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

Por Orden del Contralor General
MARIA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
CÉSAR ESPEJO
AUDITOR INTERNO
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
P R E S E N T E

PDO/mvrs



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

DAA N° 1.983/2011

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO AL
INFORME FINAL N° 38, DE 2010, SOBRE
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES AL
PROGRAMA DE PROMOCION TURISTICA,
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 09.NOV 11 *070211

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 38, de 2010, del Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPUBLICA

AL SEÑOR
PABLO LONGUEIRA MONTES
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
P R E S E N T E
PDO/mvrs.



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

DAA N° 1.984/2011

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO AL
INFORME FINAL N° 38, DE 2010, SOBRE
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES AL
PROGRAMA DE PROMOCION TURISTICA,
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 09. NOV 11 *070213

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 38, de 2010, del Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

Por Orden del Contralor General
MARÍA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
RAMÓN GUTIÉRREZ PRADO
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
P R E S E N T E
PDO/mvrs.



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

OAF 13183

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS
OBSERVACIONES CONTENIDAS EN
INFORME FINAL N° 38, DE 2010 DEL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 09 NOV 2011

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2011, se efectuó un seguimiento en el Servicio Nacional de Turismo, con la finalidad de verificar la efectividad de las medidas adoptadas por esa Entidad, para subsanar y atender las instrucciones contenidas en el Informe Final N° 38 de 2010, remitido por oficio N° 44.218, del 5 de agosto del mismo año, sobre auditoría al Programa de Promoción Turística.

Para el desarrollo de este trabajo, se tuvo presente el citado informe, el Oficio N° 717, de SERNATUR, del 30 de diciembre de 2010, que comunicó a este Organismo las medidas y gestiones adoptadas al respecto, y además, las entrevistas con el personal correspondiente y otros antecedentes necesarios para su ejecución.

A continuación se expone el resultado de esta auditoría:

A.- SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En relación con la observación sobre la insuficiente dotación de profesionales en la Unidad de Auditoría Interna, que incide en una acción de control limitada sobre la gestión de SERNATUR, y considerando además, que debe ejercer su rol en las oficinas que posee en las Regiones, dicho Servicio informa a este Organismo de Control que incorporó una profesional a la Unidad de Auditoría Interna, medida que se llevó a cabo mediante la contratación de doña Paloma Carolina Cardona Salinas, Rut N° 15.666.824-9, Contador Auditor y Contador Público, a contar del 22 de octubre de 2010, según consta en la Resolución N° 167, del 18 octubre del mismo año.

A la luz de la medida adoptada por ese Servicio, esta Contraloría General levanta la observación.

A LA SEÑORA
JEFA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PRESENTE
GPR/mvrs.





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

Acerca de lo indicado en el Informe Final objeto de seguimiento, sobre una auditoría efectuada en el año 2009, por la Unidad de Auditoría Interna de SERNATUR, relativa a la "Revisión a las rendiciones de proyectos de la Corporación de Promoción Turística, año 2009", en esa ocasión se dejó establecido que en una próxima visita de seguimiento a esa entidad, este Organismo de Control verificaría la fecha de emisión y contenido del informe de auditoría señalado por el Servicio.

Pues bien, en esta oportunidad se pudo determinar que el objetivo general de esa auditoría, fue el de velar por el correcto uso de los recursos públicos, en términos de asignación, transferencia y rendición de fondos transferidos a privados, en el marco de la ley N° 19.255, que modifica el artículo 5° del decreto ley N° 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo, agregando el N° 22 a dicho artículo, otorgándole a SERNATUR la facultad de integrar y participar en la formación y constitución de corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, para promocionar el turismo de Chile en el extranjero e igualmente facultando a su Director Nacional para participar en los órganos de dirección y de administración que establezcan sus estatutos y efectuar aportes ordinarios o extraordinarios, de acuerdo a los recursos que anualmente se contemplen en el presupuesto del Servicio.

En relación a lo anterior, la Unidad de Auditoría Interna de SERNATUR, determinó un universo a revisar de 96 proyectos equivalente a \$ 2.921.891.643, transferidos a la Corporación de Promoción Turística de Chile y eligiendo una muestra de 6 proyectos en forma aleatoria, que representó el 6% del universo de proyectos, y cuya ejecución tuvo una duración de 9 días.

Cabe señalar que dicho trabajo fue informado a la Dirección del Servicio, mediante el Memorándum N° 37, del 21 de diciembre de 2009, en el que se describen los siguientes hallazgos:

1.- No se observa la existencia de informes trimestrales de acuerdo al Convenio de Desempeño entre la Corporación de Promoción Turística de Chile y SERNATUR.

2.- Falta de oportunidad en la emisión de la resolución exenta que aprueba la acción promocional y su transferencia, con respecto al término del proyecto de éstos.

3.- Los informes técnicos (ex antes) son emitidos por el Departamento de Promoción con posterioridad al inicio del proyecto.

4.- Existen 4 proyectos en donde SERNATUR financia más del 50% del costo total del programa, sin embargo no se aprecia en sus informes técnicos una conclusión del por qué de su aprobación.

5.- Existen 3 proyectos que a la fecha han sido rendidos, pero el Departamento de Promoción no ha elaborado el informe técnico ex post correspondiente.

6.- Los plazos para la respectiva revisión financiera de proyectos no están definidos, aún cuando la Subdirección de Operaciones y Control posee indicadores de gestión.



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

7.- La documentación con la cual la Subdirección de Operaciones y Control realiza la revisión financiera, es entregada "por mano" a la Encargada de Revisión de Cuentas, sin quedar registrado en la Oficina de Partes.

En esta auditoría de seguimiento, se comprobó que las unidades de SERNATUR cumplieron en un 100% los compromisos asociados a los hallazgos, tales como: registrar en Oficina de Partes cartas e informes trimestrales elaborados por dichas unidades; se elaboró un Manual de Procedimientos formalizado y difundido al interior de la institución; se emitieron informes técnicos con anterioridad al inicio del proyecto; todos los proyectos son acompañados por informes ex post, debidamente emitidos y en la fecha correcta; contemplan un plazo de 60 días por proyecto; y la documentación proveniente de la Corporación de Promoción Turística de Chile se registra en Oficina de Partes.

De acuerdo con los nuevos antecedentes aportados en esta oportunidad, este Organismo de Control levanta la observación.

B.- EXAMEN DE LAS RENDICIONES DE GASTOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR LA CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE CHILE.

1.- En relación a la observación del Informe Final N° 38, en el número 1 de la letra B, que consigna que las rendiciones de cuentas de la Corporación de Promoción Turística de Chile, se mantienen en las dependencias de la citada entidad, incumpliendo las disposiciones de la Resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas, en esta ocasión se constató la existencia de documentos originales en las rendiciones de cuenta de proyectos de la Corporación de Promoción Turística de Chile, las cuales permanecen en custodia en oficinas de la Unidad de Revisión de Cuentas de SERNATUR, por lo tanto se levanta la observación.

2.- Respecto de la observación señalada en el número 2, letra B del citado Informe Final, sobre el incumplimiento del inciso segundo del artículo 6° de la resolución N° 1.600, de 2008, de esta Contraloría General, que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, al emitir SERNATUR la Resolución Exenta N° 1643, de 30 de diciembre de 2008, que aprueba el Convenio de Desempeño con la Corporación de Promoción Turística de Chile, en esta auditoría de seguimiento, esta Contraloría General verificó que SERNATUR modificó e incorporó el texto del convenio y monto de los recursos financieros a transferir a la Corporación de Promoción Turística de Chile, en la Resolución N° 175, del 10 de noviembre de 2010, y además, la sometió al trámite de Toma Razón, ciñéndose, de esta forma, a lo objetado por este Organismo, por lo que se levanta dicha observación.

3.- Ahora bien, en el N° 6 de la letra B, del Informe Final en comento, se observó que la Corporación de Promoción Turística de Chile no rinde cuenta exhaustiva de los aportes privados y su efectiva utilización en los proyectos.



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

En esta auditoría de seguimiento, se pudo comprobar que SERNATUR, mediante Oficio Ordinario N° 342, del 25 de junio de 2010, y reiterado por Oficio Ordinario N° 492, del 30 de septiembre del mismo año, solicitó a la Corporación de Promoción Turística de Chile, una serie de antecedentes, tales como: informes por mes con saldos iniciales disponibles, montos de los recursos recibidos y egresados, saldos disponibles para el mes siguiente y monto total de las transferencias realizadas.

Además, SERNATUR requirió antecedentes del aporte privado de la empresa LAN S.A., detallado, valorado y desagregado; antecedentes técnicos de presentación y ejecución de los proyectos, Diseño y Montaje Feria FITUR 2009, y Diseño y Montaje de Feria ITB 2009. Igualmente, documentos sobre contratos celebrados con proveedores como Dodecaedro S.L. para la prestación de servicios de consultoría y producción de bienes, para la ejecución de proyectos contenidos en el Plan de Marketing.

Analizados los informes y los anexos adjuntos, además de las medidas tomadas por SERNATUR, corresponde indicar que se efectuaron las correcciones necesarias, en consecuencia, se levanta integralmente la observación.

4.- En el número 7 de la letra B del Informe Final N° 38 de 2010, se observó respecto de los convenios anuales suscritos con diversas empresas, para la prestación de servicios de consultorías y de producción de bienes, que no existe información que permita conocer, si se exigió a las mismas que acreditaran que sus personeros no tienen relaciones de parentesco, o vínculos de intereses o sociedades con SERNATUR o con la Corporación de Promoción Turística de Chile o sus socios.

Pues bien, este Organismo de Control confirmó que SERNATUR, mediante Resolución Exenta N° 1085, del 1 de octubre de 2010, aprobó el Manual para la presentación de Proyectos y Programas de Promoción Turística Internacional, por parte de la Corporación de Promoción Turística de Chile, lo cual pasa a regular en forma uniforme la presentación de proyectos de promoción de Chile en el extranjero, con recursos públicos, que debe hacer dicha Corporación Privada. Con la implementación de este nuevo Manual, esta Contraloría da por superada la observación.

5.- Respecto a los servicios convenidos en el extranjero, por la construcción y habilitación de los stands de Chile en diversas ferias de Europa y Latinoamérica, el Informe Final objeto del presente seguimiento señala en el número 8 de la letra B, que en algunos casos, las facturas se presentan en fotocopias simples, no se acompañan antecedentes que permitan determinar el procedimiento utilizado, para seleccionar a la citada empresa para el desarrollo de las funciones encomendadas y a la rendición de los anticipos se acompañan registros contables que indican glosas como "Anticipo Feria...", y cuando se paga el saldo, se señala "Saldo arriendo stand..." indicando el nombre de la Feria, lo que debe ser aclarado por el Servicio.



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

Sobre la materia, SERNATUR explica que el procedimiento de rendición de cuenta y aceptación del gasto, comprende la presentación de factura o boleta en original, más el correspondiente comprobante de egreso y traspaso, por parte de la Corporación de Promoción Turística, CPT.

En relación a la falta de antecedentes, que respalde la selección del proveedor Dodecaedro S.L., el Servicio auditado manifiesta que solicitará a la CPT que aporte el informe detallado que dé cuenta de los parámetros técnicos y económicos utilizados en la evaluación de las distintas propuestas recibidas en su oportunidad, del equipo técnico participante en la evaluación y del documento o acta de adjudicación de la oferta de la citada empresa. Luego, reitera que los procedimientos de contratación de servicios por la CPT, han considerado como un mecanismo habitual la evaluación de tres o más propuestas de proveedores.

De los resultados obtenidos en la revisión de los antecedentes exigidos a la CPT, cabe indicar, que dicha Corporación mediante carta N° 579, del 15 de octubre de 2010, dio respuesta al Oficio N° 492 de SERNATUR, del 30 de septiembre de 2010, justificando ex post la contratación de los proveedores Comunicaciones Acidocolor Ltda., Grand Cru Consultores Ltda., Inmobiliaria Gran Vía Ltda., Morgan Impresores S.A., Thara y Asociados Ltda., y Verges Asociados Ltda. Además, de los criterios técnicos de selección y de comunicación. También, informó la desvinculación de los responsables de sus cargos.

Con las medidas adoptadas por SERNATUR, esta Contraloría General levanta la observación.

6.- También el Informe Final N° 38 de 2010, en su número 9 de la letra B, precisa que en la rendición de gastos por \$ 3.783.062 inherentes a viaje de Feria FITUR 2009, realizada en Madrid, España, no se acompañan antecedentes que respalde el cambio del participante Sr. Pedro Arriagada por el Sr. Luis Gajardo.

En esta auditoría se constató la existencia de una carta invitación, del 5 de enero de 2009, realizada al periodista Davor Gjuranovic y al camarógrafo Luis Gajardo, ambos profesionales de TVN, por doña Catalina Huidobro, Encargada de Prensa Europa de la Corporación de Promoción Turística de Chile.

En dicho documento se manifiesta, en síntesis, la incorporación de la prensa al proyecto, con la finalidad de realizar una "nota in situ", de la participación del stand de Turismo Chile, en la Feria FITUR 2009, en Madrid, España. Asimismo, les ofrece los tickets aéreos, viáticos, alimentación y alojamiento, y les indica que dichos gastos serán imputados a los aportes recibidos de SERNATUR.

Igualmente, se verificó el contenido del CD, adjuntado al mencionado Oficio N° 717, de 2010, de SERNATUR que muestra la presencia, en dicha feria, de los profesionales invitados, por lo tanto se levanta la observación.



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

C.- SEGUIMIENTO DE LAS RENDICIONES DE GASTOS DE LOS AÑOS 2008 Y 2009.

Se verificó, respecto de los gastos rechazados correspondientes a los proyectos ejecutados durante el año 2008, por un monto de \$ 73.899.842, que la Corporación Turística de Chile entregó nuevos antecedentes para justificar gastos por un monto de \$ 60.994.840, por lo que SERNATUR le comunicó su aceptación mediante Oficio N° 402, del 30 de julio de 2010, quedando un saldo de \$12.905.002 por justificar. Posteriormente, mediante los Comprobantes de Ingresos N°s 21.919 y 21.945, del 31 de agosto y 30 de septiembre de 2010, reintegró las sumas de \$ 5.161.715 y \$ 7.743.287, respectivamente, para quedar sin deuda pendiente con SERNATUR, por lo tanto se confirma la explicación dada en su Oficio N° 717 de 2010 y en consecuencia se levanta esta observación.

En cuanto a los gastos rechazados, pertenecientes a la ejecución de proyectos del año 2009, por un monto de \$ 90.860.459, la Corporación Turística de Chile envió, nuevamente, una serie de antecedentes, los que una vez examinados permitieron determinar una deuda total de \$ 11.648.684 a SERNATUR, monto que le fue informado por Oficio N° 684, del 30 de diciembre de 2010. Posteriormente, mediante el Comprobante de Ingreso N° 22.015, del 30 de diciembre de 2010, la Corporación devolvió dicha suma, en consecuencia no le quedan saldos pendientes de gastos rechazados de ese año. Por lo tanto, se levanta integralmente esta observación.

CONCLUSIONES

En atención a lo expuesto precedentemente, cabe concluir que en relación con las situaciones observadas en el Informe Final N° 38, de 2010, de esta Contraloría General y de las verificaciones efectuadas sobre su cumplimiento, el Servicio Nacional de Turismo ha implementado las acciones tendientes a subsanar la totalidad de las observaciones.

Saluda atentamente a Ud.,

JEFE (S)
AREA HACIENDA, ECONOMIA Y
FOMENTO PRODUCTIVO
DIVISION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA



www.contraloria.cl

