



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

UCE N° 419/2016  
REF N°s W004359/2015  
121.357/2016

REMITE INFORME FINAL DE  
INVESTIGACIÓN ESPECIAL N° 104, DE  
2016.

N° 2149

PUNTA ARENAS, 26 MAYO 2016

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final de Investigación Especial N° 104, de 2016, debidamente aprobado, que contiene el resultado de la investigación sobre presuntas irregularidades en la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas, aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa Entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

CÉSAR GONZÁLEZ CÁCERES  
CONTRALOR REGIONAL  
Magallanes y de la Antártica Chilena  
Contraloría General de la República

A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL  
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
PRESENTE



RESERVA DE IDENTIDAD



CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

**INFORME  
INVESTIGACIÓN ESPECIAL**

**Servicio Nacional de Turismo de  
Magallanes y de la Antártica Chilena**

Número de Informe: 104/2016  
26 de mayo de 2016



[www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl)





**Resumen Ejecutivo de Informe Final de Investigación Especial  
N° 104, de 2016, Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo  
De Magallanes y de la Antártica Chilena.**

**Objetivo:** Determinar eventuales irregularidades relacionadas con comisiones de servicios efectuadas por la Directora Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, en adelante SERNATUR Magallanes, con supuestas contrataciones que no se enmarcarían dentro de los propósitos de un determinado programa y la suscripción de convenios de prestación de servicios con personas que no cumplirían los requisitos para el cargo.

**Preguntas de investigación:**

- ¿Las solicitudes de comisiones de servicios se ajustan a los procedimientos internos determinados por el servicio?
- ¿La compra de pasajes se ajusta a lo dispuesto en el proceso de compras definido para la entidad?
- ¿El servicio vela por el cumplimiento de los objetivos de los programas que desarrolla?
- ¿SERNATUR Magallanes cumple con las definiciones y requisitos para la contratación de personal?

**Principales Resultados:**

- Incumplimiento del procedimiento de aprobación de comisión de servicio por parte del nivel central de SERNATUR en cometido de la directora regional a Europa. Se otorgó un plazo de 60 días hábiles, para que el servicio remita el decreto de aprobación indicado.
- Incumplimiento de jornada laboral. El servicio deberá adoptar las medidas necesarias tendientes a no reiterar en lo sucesivo la situación observada, lo que será verificado en un futuro proceso de fiscalización.
- El SERNATUR Magallanes no se ajusta adecuadamente a los requisitos para la contratación de prestadores de servicios. La entidad deberá adoptar las medidas necesarias tendientes a no reiterar en lo sucesivo el hecho detectado, lo que será verificado en un futuro proceso de fiscalización.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

OAF N° 12.022/2016  
REF N°s W004359/2015  
121.357/2016  
CHT

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
ESPECIAL N° 104, DE 2016, SOBRE  
PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO  
NACIONAL DE TURISMO DE  
MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA  
CHILENA.

PUNTA ARENAS, 26 MAYO 2016

### JUSTIFICACIÓN

Se ha dirigido a esta Contraloría Regional un particular quien, solicitando reserva de identidad, denuncia eventuales irregularidades relacionadas con pagos incorrectos por viáticos, pago excesivo de pasajes y multas por su reemplazo o anulación, funcionarios contratados que no cumplirían con los requisitos y actividades realizadas que no se condicen con los objetivos de ciertos programas, en la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, en adelante, indistintamente, SERNATUR Magallanes, situaciones que dieron origen a una investigación especial, cuyos resultados constan en el presente documento.

### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo efectuado tuvo como finalidad investigar la presentación del recurrente, en la cual se hace mención a una serie de hechos que constituirían irregularidades, los que se exponen a continuación:

1. Viaje de la directora regional a Europa, en el que habría realizado una visita a la ciudad de Mérida, España, el cual no correspondería a los objetivos del viaje. En el mismo cometido, se originó una multa por un vuelo perdido entre las ciudades de Londres y París, y según lo expuesto por el recurrente, en el viaje de retorno, se realizó el tramo correspondiente desde Frankfurt a Santiago en cabina business.
2. En relación con un viaje realizado por la directora a la ciudad de Lima, Perú, dicha comisión de servicio estaba contemplada para efectuarse hasta el día 4 de junio de 2015, no obstante, la directora habría regresado a la ciudad de Punta Arenas el día 1 de junio de 2015, sin reintegrar el monto pagado por concepto de viático,

AL SEÑOR  
CÉSAR GONZÁLEZ CÁCERES  
CONTRALOR REGIONAL  
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
PRESENTE







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

abandonando además el stand que se había contratado para la actividad, por lo que incurriría en un incumplimiento de funciones.

3. La plataforma de la Ley de Lobby del servicio, solo tiene publicada la información de viajes hasta julio de 2015, aun cuando la directora regional ha realizado más viajes.
4. Comisión de servicios de la directora regional, señora Lorena Araya Guarda, y de la funcionaria Natalia Vera Narbona a la ciudad de Londres, Inglaterra, el cual no habría estado autorizado por la división de administración y finanzas del servicio, debido a que dicha feria no estaba considerada dentro de la reprogramación del programa de promoción de la Patagonia.
5. Compra de pasajes que no han sido utilizados o que han debido cambiarse, situación que ha generado el pago de multas, por realizarse los cambios sin razones justificadas.
6. Funcionarios contratados en el marco del programa de promoción de la Patagonia cuyos contratos se habrían renovado de forma irregular en función de la duración del mismo.
7. La funcionaria Natalia Vera no cumpliría con los requisitos para desempeñarse como gerente del programa de promoción de la Patagonia, además, no registraría horario de trabajo y, eventualmente, habría realizado viajes, en comisión de servicio, que no se enmarcarían en el aludido programa.
8. Eventual contratación de funcionarios para los cargos de informador turístico y "community manager" (gestor de redes sociales), los cuales no cumplirían con los requisitos para desempeñar las funciones previstas.
9. El servicio habría realizado una cena en la ciudad de Puerto Natales con cargo al programa de Conciencia Turística, la cual no se enmarcaría en los objetivos del mismo.

Cabe precisar que, con carácter reservado, el 6 de abril de 2016, fue puesto en conocimiento del SERNATUR Magallanes, el preinforme de investigación especial N° 104, de 2016, mediante el oficio N° 1.375 de igual data, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran. Una vez vencido el plazo inicial y considerando una prórroga solicitada por la entidad, el 27 de abril del presente año, remitió su respuesta a esta Contraloría Regional, mediante el oficio N° 110, de 2016, cuyo análisis ha sido considerado para la emisión del presente informe.

## METODOLOGÍA

El trabajo se efectuó de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 131 y 132 de la ley N° 10.336, sobre Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, con lo establecido en la resolución N° 20, de 2015, que fija las normas que regulan las auditorías efectuadas por esta Entidad Fiscalizadora, y con los procedimientos







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

sancionados por la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que aprueba normas de control interno, ambas de este Organismo Superior de Fiscalización, e incluyó la solicitud de datos, análisis de documentos y antecedentes, toma de declaraciones, y la aplicación de las pruebas de auditoría que se estimaron necesarias.

Cabe precisar que las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas/Complejas, aquellas observaciones que, de acuerdo a su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

El equipo que ejecutó el trabajo fue integrado por las señoritas Carolina Herrera Toro, como fiscalizadora, y Romina Guzmán Marambio, como supervisora.

### MARCO NORMATIVO

El artículo 1° del decreto ley N° 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo, prevé que se trata de un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

De acuerdo con el mismo cuerpo normativo, el objeto de este servicio será investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística, ejerciendo para ello las funciones determinadas por el referido decreto y las normas que lo complementan.

Entre las normas que se relacionan con el asunto estudiado en esta investigación especial, corresponde nombrar las siguientes:

- a) Decreto Ley N° 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo.
- b) Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- c) Resolución N° 1, de 1991, del Ministerio de Hacienda, que fija monto de viáticos en dólares para el personal que debe cumplir comisiones de servicio en el extranjero.
- d) Resolución N° 20, de 2016, que actualiza y aprueba nuevo manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo.







## ANÁLISIS

De conformidad con las indagaciones efectuadas, antecedentes recopilados, datos obtenidos, y considerando la normativa legal vigente, se determinaron los hechos que se exponen a continuación:

### I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

En consideración al tenor de los hechos denunciados, la presente investigación abarcó el análisis de los aspectos de control interno asociados a la materia investigada, lo que permitió evidenciar lo siguiente:

1. Incumplimiento del procedimiento de aprobación de comisión de servicios por parte del nivel central de SERNATUR en cometido de la directora regional a Europa.

Revisados los antecedentes de la comisión de servicios realizada en las ciudades de Madrid, Barcelona, Londres, París y Frankfurt, por la directora regional del servicio, se advirtió que el decreto de aprobación no ha sido emitido a la fecha de la presente fiscalización.

En su correo de fecha 2 de marzo de 2016, la señorita Cristina Chaura, funcionaria del departamento de administración y finanzas de la dirección regional del servicio, indica que el referido acto administrativo se encuentra en trámite en el nivel central.

Como se indicó en el punto anterior, parte del procedimiento para los cometidos funcionarios de la directora es que este sea autorizado por el nivel central, situación que no ocurrió en la especie.

Lo anterior, da cuenta de una inobservancia de la aplicación de procedimientos de control interno por parte del servicio, vulnerándose lo previsto en el número 57 de la resolución N° 1.485, de 1996, de este origen, sobre normas de control interno de la Contraloría General, en lo relativo a que debe existir una supervisión permanente de todas sus funciones, para el logro de los objetivos del control interno.

En su respuesta, el servicio ha indicado que a la fecha -25 de abril de 2016-, aún no se ha recibido el decreto de aprobación de la referida comisión, según consta en los correos electrónicos que adjunta. Por lo expuesto, corresponde mantener lo observado, debiendo la entidad fiscalizada remitir a esta Contraloría Regional, en un plazo máximo de 60 días hábiles, el decreto de aprobación de la comisión de servicios de que se trata, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento, y además deberá arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la observación descrita no se reitere en el futuro.

2. Funcionaria Natalia Vera no registra el cumplimiento de su jornada.

Respecto del registro horario de doña Natalia Vera, el servicio ha informado, por medio del correo electrónico de 3 de marzo de 2016, remitido por doña Grisel Pajarito Carmona, que la referida prestadora de servicios no







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

registra su horario debido a que su función no está limitada a cumplir horarios producto de que desarrolla actividades que conllevan salidas a terreno, reuniones, capacitaciones, entre otras. No obstante, el convenio a honorarios suscrito con la prestadora de servicios establece que cumplirá sus funciones en un horario flexible de acuerdo a lo siguiente: de lunes a jueves ingreso entre 08:30 y 09:30, y salida entre 17:30 y 18:30, donde la jornada no podrá ser inferior a 9 horas diarias; y el día viernes, ingreso entre 08:30 y 09:30 y salida entre 16:30 y 17:30, no pudiendo ser la jornada inferior a 8 horas. El mismo documento agrega que la funcionaria deberá registrar su asistencia a través de los medios que el SERNATUR le provea.

En el mismo correo, la señora Pajarito asevera que se solicitará, mediante oficio, la modificación de la cláusula relativa al horario, al nivel central del servicio. Agrega que la prestadora de servicios, señora Vera, alguna vez manifestó el problema que le generaba la marcación a la encargada de personal de la dirección regional, lo cual hasta la fecha no tuvo solución ni respuesta.

Sin embargo, se señala que la señora Vera registra las actividades que realiza en su cuenta de Outlook, las cuales además, con frecuencia son realizadas en conjunto con la directora regional dada la importancia del programa.

Lo anterior, constituye un incumplimiento al convenio de honorarios y da cuenta de inobservancia en la aplicación de procedimientos de control interno, vulnerándose lo previsto en el numeral 51 de la resolución N° 1.485, de 1996, de esta Entidad de Fiscalización, sobre normas de control interno de la Contraloría General, en cuanto a que el registro inmediato y pertinente de la información es un factor esencial para asegurar la oportunidad y fiabilidad de toda la información que la institución maneja en sus operaciones y en la adopción de decisiones.

En su respuesta, SERNATUR Magallanes indica que tal como se explicó a la fiscalizadora, la señora Vera no registra su horario de trabajo debido a un problema de marcación el cual fue informado a la encargada de personal de la época. Además, para la supervisión y control de asistencia de la referida funcionaria, la directora regional solicitó a la señora Vera marcar su asistencia en una bitácora, a contar del mes de julio de 2015, conjuntamente con respaldar sus actividades mensuales mediante un informe. En la referida bitácora se registraron las tareas agendadas en Outlook, salidas a terreno, capacitaciones y todas aquellas acciones relacionadas con la ejecución del programa para el que fue contratada.

Agrega que la funcionaria en cuestión dejó de prestar servicios a contar del 24 de marzo de 2016.

Revisados los antecedentes aportados por el servicio, se ha podido determinar que efectivamente, la señora Vera cumplió con registrar sus actividades en una bitácora y elaboró los informes mensuales de sus tareas, no obstante, el contrato establecía claramente que la funcionaria debía cumplir un horario determinado, situación que no ocurrió en la especie.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Por lo antedicho corresponde mantener lo observado, debiendo el servicio arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la observación descrita no se reitere en lo sucesivo lo cual será verificado en una futura auditoría.

3. Incumplimiento de requisitos para el cargo de Informador Turístico, en el marco del Programa de Promoción de la Patagonia.

De acuerdo con lo informado por el servicio, los requisitos para el cargo de Informador Turístico son los siguientes:

- Estudios de turismo con experiencia en sector de al menos dos años.
- Manejo de idiomas.
- Conocimiento del área turística regional.
- Aptitud para atención de público.
- Manejo de herramientas informáticas a nivel usuario, tales como internet, e-mail.

Revisados los antecedentes de las personas contratadas para desempeñar dicho cargo, se ha constatado que don César Roblero Minay no cumple con los aludidos requisitos, toda vez que carece de estudios en el área de turismo y no acredita la experiencia necesaria.

Lo previamente descrito vulnera lo dispuesto en la resolución N° 1.485, de 1996, de esta Entidad Fiscalizadora, sobre normas de control interno, en relación con la obligación de los directivos de vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad, además de regirse por los procedimientos que el servicio ha establecido para los fines pertinentes.

En lo relativo a este punto, el servicio señala que el señor César Roblero no fue contratado en el marco del Programa de Promoción de la Patagonia como se indica en el preinforme de observaciones, sino que fue contratado en calidad jurídica de honorarios con recursos institucionales. Agrega que el señor Roblero fue empleado para prestar servicios de atención a público con enfoque en turistas nacionales o que manejan el idioma español considerando su experiencia en empresas privadas dedicadas al turismo.

Actualmente el prestador de servicios en cuestión está encargado de llevar el registro nacional de operadores turísticos de la región, razón por la cual en enero de 2016 se solicitó al director nacional el cambio de las funciones previstas en el contrato.

Ante lo expuesto, es dable manifestar que aun cuando el señor Roblero no haya sido contratado en el marco del mencionado programa, efectivamente fue destinado para efectuar la función de informador turístico, para lo cual debía cumplir con el requisito de contar con estudios en el área de turismo, situación que no ocurrió en la especie según consta en el currículum vitae del aludido prestador de servicios, por lo que corresponde mantener lo observado, debiendo SERNATUR Magallanes arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la







observación descrita no se reitere en lo sucesivo lo cual será verificado en una futura auditoría.

4. Compra de pasajes que no se ajustan al procedimiento de adquisiciones.

De acuerdo a lo informado por el servicio, las órdenes de compra N<sup>os</sup> 1878-210-CM15, 1878-229-CM15 y 1878-239-CM15, no cuentan con los antecedentes de respaldo necesarios para ser emitidas de acuerdo con el procedimiento interno de la entidad, a saber, el memorándum de solicitud de compra de pasajes y el certificado de disponibilidad presupuestaria.

Lo descrito infringe lo establecido en el numeral 2, adquisiciones a través de convenio marco, del manual de procedimiento de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo y lo dispuesto en la resolución N° 1.485, de 1996, de este origen, sobre normas de control interno de esta Entidad de Fiscalización, en relación con el principio de documentación que prescribe que todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentados y la documentación debe estar disponible para su verificación.

El servicio, en su respuesta, ha indicado que la encargada administrativa de la época en que se emitieron las aludidas órdenes de compra ya no cumple labores en el área de administración y finanzas, no obstante la directora regional ha suscrito un memorándum interno dirigido a doña Grisel Pajarito, actual encargada de esa área, mediante el cual se instruyó el debido cumplimiento del procedimiento para la compra de bienes y servicios.

Cabe precisar que aun cuando la jefatura haya instruido el acatamiento del procedimiento de compras, corresponde mantener lo observado, debiendo el servicio arbitrar las medidas necesarias tendientes a que lo detectado no se reitere en lo sucesivo lo cual será verificado en una futura auditoría.

## II. EXAMEN DE LA MATERIA INVESTIGADA

1. Sobre posibles irregularidades en comisión de servicios realizada por la directora regional a diversas ciudades de Europa.

Como cuestión previa, es preciso establecer que el procedimiento utilizado para disponer las comisiones de la directora regional de SERNATUR Magallanes, comienza con una solicitud dirigida al director nacional de la entidad, la que luego de ser visada, es remitida al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, organismo que emite el decreto exento por medio del cual se autoriza la comisión de servicios.

Para el caso puntual de la comisión realizada en las ciudades de Madrid, Barcelona, Londres, París y Frankfurt, el decreto de aprobación no ha sido emitido por el nivel central.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

En relación con las ciudades contempladas en el viaje de trabajo, es preciso indicar que en el memorándum N° 92, de 2015, por medio del cual se solicitó la comisión de servicios al extranjero de la señora Lorena Araya al director nacional de Turismo, se establece la siguiente justificación:

- Reuniones con encargados de la FIO en la ciudad de Mérida, España (actividad financiada por SERNATUR).
- Participación en capacitación, destino Madrid-Barcelona 2015, que se realizará en las ciudades de Madrid y Barcelona, entre los días 12 y 13 de mayo, respectivamente.
- Participación en capacitación, destino Londres-París 2015, que se realizará en las ciudades de Londres y París entre los días 15 y 18 de mayo, respectivamente.
- Participación en feria IMEX Alemania 2015, que se realizará en la ciudad de Frankfurt, entre los días 19 y 21 de mayo.

En atención a lo requerido, por medio del memorándum N° 142, de 5 de mayo de 2015, la directora regional (S), señora María Angélica Olgúin, solicitó a la Unidad de Administración y Finanzas de SERNATUR Magallanes, la adquisición de los pasajes, lo que se concretó a través de la orden de compra N° 1878-106-CM15 a turismo COCHA S.A., por un monto de \$ 5.643.407, de acuerdo con el itinerario que se indica en las siguientes tablas:

PASAJES AÉREOS						
AEROLÍNEA	VUELO	FECHA	DESDE	HACIA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA
Lan Airlines	284	06-05-2015	Punta Arenas	Santiago	19:30:00	23:55:00
Lan Airlines	704	08-05-2015	Santiago	Madrid	19:20:00	13:05 (+1 día)
Iberia	7450	14-05-2015	Barcelona	Londres	7:10:00	8:35:00
British Airway	304	16-05-2015	Londres	París	7:25:00	9:40:00
Lufthansa	1047	18-05-2015	París	Frankfurt	19:35:00	20:50:00
Lan Airlines	705	22-05-2015	Frankfurt	Santiago	19:35:00	8:40:00 (+1 día)
Lan Airlines	285	23-05-2015	Santiago	Punta Arenas	14:05:00	18:50:00

Fuente: Elaborado por el equipo de fiscalización sobre la base de la información dispuesta por el servicio.

PASAJES TREN				
FECHA	DESDE	HACIA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA
10-05-2015	Madrid	Salamanca	11:14:00	13:54:00
12-05-2015	Salamanca	Madrid	9:45:00	12:24:00
13-05-2015	Madrid	Barcelona	8:30:00	11:15:00

Fuente: Elaborado por el equipo de fiscalización sobre la base de la información dispuesta por el servicio.

En lo relativo a que la visita a la ciudad de Mérida no estaba contemplada en la comisión de que se trata, como señala la denuncia, cabe aclarar que la reunión concertada con la señora Elisa Cruz, encargada de turismo de la ciudad de Mérida, España, localidad en la cual se realiza la Feria Internacional de Ornitología, se efectuó en la ciudad de Salamanca, por lo que la directora regional,







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

señora Araya, se trasladó en tren desde Madrid a Salamanca, según consta en el itinerario de viaje, sin visitar la ciudad de Mérida.

En cuanto al tipo de cabina utilizado por la directora regional, es posible establecer que de acuerdo con los antecedentes revisados y con lo señalado por la señorita Cristina Chaura, funcionaria del departamento de administración y finanzas de la dirección regional del servicio, en su correo de 2 de marzo de 2016, el viaje se realizó en cabina C, es decir, económica. Resulta necesario añadir que no existen antecedentes que den cuenta de que se haya incurrido en algún gasto por concepto de cambio de cabina durante la comisión de servicio.

En relación con la eventual pérdida del vuelo que cubría el trayecto Londres-París, de los antecedentes examinados se advierte que efectivamente hubo una reprogramación de dicho vuelo, pero ello se debió a que la señora Araya sufrió un accidente en el taxi que realizaba el recorrido desde Londres al aeropuerto de la misma ciudad, por lo que, en el mismo terminal aéreo le otorgaron atención médica, siendo derivada posteriormente a un hospital. No obstante, la referida reprogramación no implicó multas ni alteró el desarrollo de las actividades previstas en el cometido funcionario.

En atención a lo expuesto, corresponde desestimar lo denunciado.

2. Comisión de servicio realizada por la directora regional en Lima, Perú, por el cual no se habría realizado el reintegro pertinente.

En lo relativo al viaje realizado por la directora regional de SERNATUR Magallanes a la ciudad de Lima, Perú, en virtud del cual la señora Araya no habría realizado el reintegro respectivo del viático percibido, es preciso indicar que mediante memorándum N° 96, de 8 de mayo de 2015, la directora regional de Turismo (S) solicitó al nivel central, una comisión de servicio al extranjero con el objeto de participar en la acción promocional FIEXPO Perú 2015, que se realizaría en la señalada ciudad, entre los días 1 y 3 de junio de 2015.

El pasaje comprado para dicha comisión, por medio de la orden de compra N° 1878-128-CM15, de 27 de mayo de 2015, estaba programado para salir de Punta Arenas a las 16:45 horas del día 31 de mayo de 2015, regresando el 4 de junio de 2015 a las 16:00 horas, con un costo total de \$ 505.575, monto que fue pagado el 13 de agosto del mismo año, a la empresa de turismo COCHA S.A., según consta en los antecedentes del pago.

Sin embargo, de acuerdo con los datos aportados por el servicio, se ha podido determinar que efectivamente existió un cambio de itinerario en el regreso de la comisión, atendido que la directora debía concurrir a una reunión impostergable en la ciudad de Punta Arenas ya que el servicio se encontraba en proceso de postulación a recursos del Gobierno Regional, situación de fuerza mayor que no se pudo prever con antelación.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Por lo anterior, es que el regreso se produjo el día 1° de junio de 2015, lo que generó una multa por un monto de \$ 693.307, correspondiente a la orden de compra N° 1878-131-CM15, de 1° de junio de 2015.

En cuanto al viático, se ha establecido que se efectuó el pago por un monto de \$ 245.386, que corresponde al viático por un día al 60% más el segundo día calculado al 40% correspondiente a los días 31 de mayo y 1° de junio de 2015, respectivamente. Por ello, no correspondía reintegro de monto alguno ya que efectivamente se pagó por los dos días en que se realizó la comisión de servicios, según consta en el decreto de pago ID N° 190247, de 13 de agosto de 2015.

Por lo previamente descrito, y sobre la base de los antecedentes expuestos, es preciso desestimar lo denunciado.

### 3. Incumplimiento a la Ley de Lobby.

Se ha verificado que al día 24 de febrero de 2016, SERNATUR Magallanes tiene publicados, en la plataforma de Ley de Lobby, los viajes realizados por su directora, señora Lorena Araya hasta el 31 de julio de 2015. No obstante, en el transcurso de la investigación se pudo comprobar la existencia de nuevos viajes ejecutados con posterioridad a la fecha señalada que no se han incluido en la plataforma que contiene la información relativa al cumplimiento de la señalada norma.

De acuerdo a lo indicado por la señora Patricia Aguilar, encargada del ingreso de la información a la plataforma, en su correo de 25 de febrero de 2016, efectivamente no se han publicado los antecedentes debido a que la funcionaria dependiente de recursos humanos que entregaba los datos de costos para la elaboración de los documentos para subir al sistema fue desvinculada del servicio, y por tanto, no ha sido posible elaborar los informes necesarios para dar cumplimiento a la normativa. La señora Aguilar, agrega, que la información sobre costos fue solicitada en reiteradas oportunidades, no teniendo respuesta al respecto.

Lo anterior vulnera lo dispuesto en la ley N° 20.730, conocida como "Ley de Lobby", la que de acuerdo a su artículo segundo transitorio, para los directores regionales de servicio comenzó a regir el 28 de abril de 2015, ocho meses después de la publicación del reglamento, aprobado por el decreto N° 71, de 28 de abril de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

En su respuesta, SERNATUR Magallanes ha indicado que con fecha 3 de marzo de 2016, la nueva encargada de administración y finanzas, mediante correo electrónico al equipo de fiscalización, informó que se había ingresado a la plataforma de registro de viajes, la información relacionada con los realizados por la directora regional durante el año 2015.

Si bien es efectivo que se recibió un correo electrónico, tal como señala el servicio, es preciso indicar que al 3 de marzo de 2016, fecha en que se dio término a la fiscalización en terreno, la referida plataforma de Ley de Lobby, no tenía publicada toda la información relativa a los viajes de la directora.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Además, a la fecha de recepción de la respuesta del servicio -27 de abril de 2015-, la referida plataforma no cuenta con la información completa de los viajes realizados por la directora regional, toda vez que de acuerdo con la revisión efectuada, la aludida jefatura realizó un viaje entre los días 31 de octubre y 7 de noviembre de 2015, a la ciudad de Londres, Inglaterra, comisión que no se encuentra registrada.

En consecuencia corresponde mantener la observación debiendo el servicio remitir a esta Entidad de Control, en un plazo máximo de 60 días hábiles, los antecedentes que den cuenta de que se han registrado en la referida plataforma, todos los viajes realizados por la jefatura regional de la entidad, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento, y además deberá arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la observación descrita no se reitere en el futuro.

4. Comisión de servicios de la directora regional, señora Lorena Araya, y de la funcionaria Natalia Vera, que no habría sido aprobada por el área de administración y finanzas.

En relación con las comisiones de servicio realizadas por la directora regional, señora Lorena Araya, y la funcionaria Natalia Vera a la ciudad de Londres, Inglaterra, entre los días 31 de octubre y 7 de noviembre de 2015, es dable indicar que los viáticos asociados a ellas no se encuentran pagados al momento de la presente fiscalización.

Para el caso de la señora Araya, la comisión fue aprobada por el decreto exento N° 1.090, de 7 de diciembre de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y en cuanto a la señora Vera, por el decreto exento N° 1.147, de 18 de diciembre de 2015, de la misma Secretaría de Estado. Cabe precisar que ambos actos administrativos prescriben, en sus considerandos, que "el requerimiento que recibió SERNATUR para la tramitación de la comisión de servicios para la persona indicada a la actividad señalada no se ajustó al procedimiento ni a los plazos establecidos por el propio SERNATUR, ni a los establecidos por el Ministerio...". Sin embargo, por razones de buen servicio, se autorizaron las comisiones.

No obstante lo anterior, de acuerdo con el correo electrónico remitido por la señorita Cristina Chaura el 18 de febrero de 2016, lo expuesto en los considerandos mencionados anteriormente se debe a que, respecto de la señora Vera, se debía esperar la renovación del contrato de honorarios, motivo por el cual la tramitación del cometido funcionario se vio detenida en el nivel central hasta que se regularizara la situación contractual de la prestadora de servicios.

Sobre el particular, cabe precisar que el artículo sexto del convenio a honorarios de la funcionaria en cuestión establece que "si para la realización del trabajo encargado, la prestadora debiera ausentarse del lugar de residencia habitual, tanto a nivel nacional como internacional y en la medida que existan los recursos disponibles para ello, podrá solicitar que se le paguen los gastos por concepto de pasajes, viáticos y traslados en que incurra, lo cual se dispondrá mediante resolución y/o decreto según corresponda".







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Agrega la citada funcionaria, que la solicitud de comisión de servicio por parte de la dirección regional, se realizó mediante los memorándum 216 y 217, ambos de 14 de septiembre de 2015, es decir, con 47 días de antelación, lo cual está dentro de los plazos fijados para dicho procedimiento.

Por lo anterior, no procede la denuncia en este punto, ya que los cometidos, aun con observaciones, fueron debidamente autorizados por el nivel central.

5. Sobre compra de pasajes que no han sido utilizados y multas pagadas durante el año 2015 por cambios de pasajes.

Como cuestión previa, es preciso señalar que el procedimiento para la compra de pasajes correspondientes a cometidos funcionarios es el que a continuación se indica.

El funcionario solicitante envía un memorándum a la directora regional requiriendo la compra de pasajes, indicando el motivo, la duración y el centro de costos al que debe ser cargada la actividad. Una vez que el referido documento es visado por la autoridad, la unidad de administración y finanzas emite el certificado de disponibilidad presupuestaria, con lo cual se procede a la compra de los pasajes solicitados.

En lo relacionado con los viáticos, es dable manifestar que el servicio no otorga anticipo de viáticos por lo que ellos son pagados con posterioridad a la ejecución de la comisión de servicios.

Ahora bien, con el objeto de determinar si efectivamente existían pasajes comprados y no utilizados o multas considerables por cambio de pasajes, se revisaron 61 órdenes de compra correspondientes al pago de pasajes o multas realizados durante el año 2015.

De la revisión se determinó que 5 órdenes de compra corresponden a pagos por concepto de multas ya sea por cambio de fechas o por cambio de pasajeros. Revisados los antecedentes de respaldo de dichos pagos, se pudo constatar que todos se encuentran debidamente justificados por lo que no han surgido observaciones al respecto.

En consecuencia con lo anterior, se desestima lo denunciado.

6. Contrataciones irregulares de prestadores de servicio para el programa de Promoción de la Patagonia.

El programa de promoción turística de la Patagonia, código BIP N° 300128992-0, se contiene en un convenio de transferencia de recursos suscrito entre el Gobierno Regional y la dirección regional de SERNATUR, ambos de Magallanes y de la Antártica Chilena, aprobado por la resolución N° 89, de 21 de diciembre de 2012, del GORE Magallanes.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

El referido programa tiene como objetivos, a grandes rasgos, financiar proyectos que posicionen a la Patagonia Chilena como un destino sustentable a nivel nacional e internacional, haciendo énfasis en la diversidad de atractivos naturales, su estado prístino, sus etnias e importantes hitos geográficos e históricos que lo conforman. Se pretende incrementar la demanda turística por este destino.

Originalmente, el programa estaba proyectado para finalizar el 31 de diciembre de 2014, existiendo una primera modificación al convenio, aprobada por la resolución N° 153, de 31 de diciembre de 2014, del GORE Magallanes, que establece como nueva fecha de término el 31 de junio de 2015.

A continuación, por medio de la resolución N° 86, de 17 de junio de 2015, del referido Gobierno Regional, se aprobó una segunda modificación al convenio, la cual contemplaba, como nueva fecha de término del programa, el 31 de agosto de 2015.

Posteriormente, a través de la resolución N° 109, de 28 de agosto de 2015, del mismo servicio, se aprobó una tercera modificación al convenio, estableciéndose, como nueva fecha de término, el 30 de noviembre del referido año. Cabe agregar que durante el mes de septiembre de 2015, el Consejo Regional, en su vigésima sexta sesión ordinaria aprobó una petición de incremento de recursos para financiar la extensión de la iniciativa "Transferencia Programa Promoción Turística" entre GORE y SERNATUR, por un monto de \$ 240.353.334, con cargo al presupuesto FONDEMA 2015.

Finalmente, la última modificación realizada al convenio fue aprobada por la resolución N° 136, de 17 de diciembre de 2015 del GORE Magallanes, y tiene prevista su ejecución hasta el 31 de marzo de 2016.

A fin de determinar la regularidad de las contrataciones efectuadas en virtud del programa en cuestión, se revisaron los contratos de los diez prestadores de servicios vinculados al mismo, verificándose que fueron suscribiéndose de acuerdo a las modificaciones que aquel iba experimentando, por lo que no existen hechos que den cuenta de irregularidades al respecto. Las fechas en que fueron suscritos los contratos y la duración de los mismos se puede observar en la tabla del anexo N° 1.

En consideración a lo señalado, se desestima lo señalado por el recurrente.

7. Funcionaria Natalia Vera no cumple con los requisitos para ser encargada del Programa de Promoción de la Patagonia y realiza comisiones de servicio que no se enmarcan en los objetivos del referido programa.

De acuerdo con los antecedentes recabados, se ha determinado que la encargada del Programa de Promoción de la Patagonia es doña Natalia Vera, quien tiene el título de ingeniero comercial con especialización en economía empresarial. Cabe agregar que la referida funcionaria posee experiencia en el área de turismo y dominio de idioma alemán avanzado e inglés intermedio.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Revisadas las funciones para las cuales fue contratada, de acuerdo con el convenio de prestación de servicios de la señora Vera, se ha determinado que el perfil de la funcionaria se corresponde con las competencias requeridas para la gerencia del programa y con los objetivos del mismo.

En lo relativo a los viajes que la señora Vera ha realizado, es posible determinar que en atención a las funciones para las cuales fue contratada, no se observan irregularidades al respecto, ya que los cometidos de la prestadora de servicios se encuentran debidamente autorizados de acuerdo con el procedimiento interno del servicio y en concordancia con lo previsto en el artículo sexto de su convenio a honorarios, el cual contempla el pago de viáticos.

De conformidad con los antecedentes analizados y proporcionados por el servicio a esta Entidad de Control, cabe desestimar el hecho denunciado.

8. Incumplimiento de requisitos para el cargo Gestor de Redes Sociales de prestadores de servicio contratados en el marco del Programa de Promoción de la Patagonia

Por otra parte, los requisitos establecidos para desempeñar el cargo de Gestor de Redes Sociales son los siguientes:

- Estudios de al menos 6 semestres con experiencia en el área de comunicaciones.
- Manejo de redes sociales y medios digitales.
- Capacidad de redacción y ortografía.
- Capacidad de trabajo en equipo.

Del análisis efectuado se ha constatado que don Diego García García, contratado para el referido cargo, posee el título de cientista político, carrera superior a 6 semestres, contando además con la experiencia en el área de comunicaciones desde el año 2013, requerida para la función, por lo tanto, en este caso, particular, se desestima lo denunciado por el recurrente.

9. Cena realizada en el marco del Programa de Conciencia Turística, la cual no se enmarca en los objetivos del referido programa.

El Programa de Capacitación y Conciencia Turística, tiene como objetivo la implementación de acciones de capacitación y crear conciencia en la ciudadanía, en particular en los trabajadores y comunidad de la región, acerca de la importancia y necesidad del turismo, impulsando el reconocimiento del rol que le compete a cada uno en esta materia, con la finalidad de incrementar la satisfacción del turista y por lo tanto, lograr un mayor desarrollo turístico en la región, manteniendo en el tiempo la competitividad y sustentabilidad del destino Patagonia-Chile.

En el marco de este programa, por medio de la orden de compra N° 1878-141-CM15, se efectuó la contratación, vía convenio marco, de un servicio de cena para 20 personas con el Hotel Costa Australis de Puerto Natales.







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

Al referido evento asistieron cinco funcionarios de SERNATUR y 15 representantes de empresas relacionadas con el rubro turístico local, cuya finalidad fue capacitar a los asistentes en cuanto al impacto económico, sociocultural y medioambiental del turismo en la zona, promoviendo la identificación del rol turístico de los asistentes.

En ese sentido, es posible determinar que la cena es congruente con los objetivos del programa, no advirtiéndose irregularidades al respecto.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, SERNATUR Magallanes en su respuesta no ha proporcionado antecedentes que resulten suficientes para salvar las situaciones planteadas en el preinforme de investigación especial N° 104, de 2016, de este origen.

Respecto de aquellas observaciones en que se solicita al servicio que remita a este Órgano de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, los antecedentes que permitan acreditar las acciones que corrijan las situaciones que se enuncian a continuación, su cumplimiento será comprobado en la etapa de seguimiento de este informe final de investigación especial:

En cuanto a lo detectado en el acápite I, Control Interno, numeral 1, incumplimiento del procedimiento de aprobación de comisión de servicios por parte del nivel central de SERNATUR en cometido de la directora regional a Europa, y en el acápite II, Examen de la materia investigada, numeral 3, incumplimiento a la Ley de Lobby, ambas catalogadas como medianamente compleja, el servicio deberá arbitrar las medidas necesarias para que los hechos advertidos no se reiteren en el futuro, velando por el cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre la materia, e informando sobre dichas medidas a esta Contraloría Regional en un plazo máximo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, lo que será verificado en la próxima etapa de seguimiento.

Además, la entidad deberá adoptar las medidas necesarias, con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, para que las situaciones observadas en el presente informe, no se reiteren en lo sucesivo, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

En relación con las observaciones del acápite I, Control Interno, numeral 3. Incumplimiento de requisitos para el cargo de Informador Turístico, en el marco del Programa de Promoción de la Patagonia y 4. Compra de pasajes que no se ajustan al procedimiento de adquisiciones, todas catalogadas como altamente complejas, y del mismo acápite el numeral 2. Funcionaria Natalia Vera no registra cumplimiento de su jornada, catalogada como medianamente compleja, el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas tendientes a dar estricto







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESERVA DE IDENTIDAD

cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, para que las situaciones observadas en el presente informe, no se reiteren en lo sucesivo, lo cual será verificado en una futura auditoría.

Finalmente, el servicio deberá remitir el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 2, en un plazo máximo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Transcríbese a la Directora Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, al denunciante, y a las analistas de las Unidades Técnica de Control Externo y de Seguimiento, ambas de la Contraloría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena.

Saluda atentamente a Ud.,

BÁRBARA CHARTIER RIVERA  
Jefa  
Unidad de Control Externo  
Contraloría Regional de Magallanes  
y de la Antártica Chilena







ANEXO N° 1

Fecha de duración de contratos de prestadores de servicios del Programa de Promoción de la Patagonia.

CONTRATOS PRESTADORES DE SERVICIOS PROGRAMA PROMOCIÓN DE LA PATAGONIA											
RUN	Profesión	Primer contrato		Segundo contrato		Tercer contrato		Cuarto contrato		Quinto contrato	
13.102.XXX-X	Técnico en nivel superior de turismo	07-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015				
16.964.XXX-X	Cientista político	01-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015				
13.526.XXX-X	Técnico en nivel superior de turismo	02-01-2015	30-06-2015	01-07-2015	31-08-2015	01-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015
16.965.XXX-X	Administrador de empresas turísticas	01-01-2016	29-02-2016								
16.099.XXX-X	Diseñador Gráfico	01-01-2015	30-06-2015	01-07-2015	31-08-2015	01-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015
6.918.XXX-X	Contador general	01-01-2015	30-06-2015	01-07-2015	31-08-2015	01-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015
5.105.XXX-X	Administrador de empresas turísticas	01-08-2015	31-08-2015	14-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015			
17.236.XXX-X	Ingeniero Comercial	01-01-2016	29-02-2016								
17.514.XXX-X	Técnico de nivel medio de turismo	01-01-2015	30-06-2015	01-07-2015	31-08-2015	01-09-2015	30-09-2015	01-10-2015	30-11-2015	01-12-2015	31-12-2015

Fuente: Elaborado por el equipo de fiscalización sobre la base de la información dispuesta por el servicio.







**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA**  
**UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

**RESERVA DE IDENTIDAD**

**ANEXO N° 2**

Estado de observaciones de informe final de investigación especial N° 104, de 2016.

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA REGIONAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
Acápites I Aspectos de Control Interno Número 1.	Incumplimiento del procedimiento de aprobación de comisión de servicios por parte del nivel central de SERNATUR en cometido de la directora regional a Europa.	Observación medianamente compleja.	El SERNATUR Magallanes deberá remitir el decreto de aprobación de la comisión de servicios de que se trata asimismo, deberá arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la observación descrita no se reitera en el futuro, velando por el cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre la materia, e informando de dichas medidas a esta Contraloría Regional en un plazo máximo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento.			
Acápites II Examen de la materia investigada.  Número 3	Incumplimiento a la Ley de Lobby.	Observación medianamente compleja.	El servicio deberá remitir los antecedentes que den cuenta de que se han registrado en la plataforma de Ley de Lobby, todos los viajes realizados por la jefatura regional del servicio, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento, y además deberá arbitrar las medidas necesarias tendientes a que la observación descrita no se reitera en el futuro.			

