

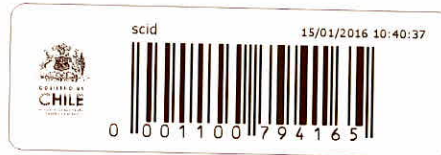


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO



PMET N° 13.408/2015  
REF. N° 236.211/2015  
DAA N° 3.572/2015

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA



SANTIAGO, 15 ENE 2016 10:40:37

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 883, de 2015, sobre auditoría al Programa Vacaciones Tercera Edad, décimo tercera temporada, en el Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

JORGE BERMUDEZ SOTO  
Contralor General de la República



AL SEÑOR  
LUIS CÉSPEDES CIFUENTES  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
PRESENTE



**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA HACIENDA, ECONOMÍA Y FOMENTO**

## **INFORME FINAL**

# **Servicio Nacional de Turismo**

**Número de Informe : 883/2015  
11 de enero de 2016**







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

PMET 13.408  
UCE N° 4

INFORME FINAL N° 883, DE 2015, SOBRE  
AUDITORÍA AL PROGRAMA VACACIONES  
TERCERA EDAD, DÉCIMO TERCERA  
TEMPORADA, EN EL SERVICIO  
NACIONAL DE TURISMO.

---

SANTIAGO, 19 ENERO 2015

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de este Organismo de Control para el año 2015, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de esta Contraloría General, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se realizó una auditoría al Programa Vacaciones Tercera Edad, décimo tercera temporada, ejecutado por el Servicio Nacional de Turismo, en adelante e indistintamente SERNATUR, durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 31 de agosto de 2014.

El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por las señoras Sandra De La Barrera Vial, Soraya Sabag Jiménez y Mónica Álamos Lara, fiscalizadoras las dos primeras y supervisora la última.

#### ANTECEDENTES GENERALES

El Servicio Nacional de Turismo fue creado mediante el decreto ley N° 1.224, de 1975, como una entidad funcionalmente descentralizada con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del ex Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, actual Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

De acuerdo con el artículo 2° del precitado cuerpo legal dicho organismo tiene por objeto investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística, ejerciendo para ello las funciones indicadas en dicho decreto ley y en las normas que lo complementan.

A su vez, el artículo 5° de la normativa en examen, establece las funciones específicas que le han sido encomendadas a la aludida entidad, entre las que se destacan las siguientes:

- 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".

AL SEÑOR  
JORGE BERMÚDEZ SOTO  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE  
Contralor General  
de la República



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

- b) "Orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de carácter turístico".
- c) "Difundir, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, las atracciones y valores turísticos del país, pudiendo publicar revistas, folletos, guías, avisos y, en general, emplear para ello cualquier medio de publicidad".
- d) "Cooperar y asesorar a los organismos pertinentes en la preservación, conservación, puesta en valor y explotación del patrimonio artístico, cultural e histórico, y de recursos naturales de interés turístico".
- e) "Celebrar convenios con personas naturales, jurídicas o con organismos públicos y privados nacionales, internacionales o extranjeros, con el objeto de promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico".
- f) "Convenir o 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".
- g) "Celebrar los contratos y ejecutar los actos que sean conducentes al cumplimiento de sus fines".

Por su parte, el artículo 18 del decreto ley antes reseñado preceptúa que el Director Nacional de Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establecerá mediante resolución fundada, su organización interna y determinará las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las funciones del servicio.

En dicho contexto, es dable agregar que mediante la resolución exenta N° 444, de 2013, del Servicio Nacional de Turismo, -vigente durante el período que abarca la presente revisión-, se dispuso la organización interna de la entidad, quedando conformada por una Dirección Nacional; las unidades de Auditoría Interna, Gabinete, Comunicaciones y Relaciones Públicas, Gestión, y Coordinación de Regiones; las subdirecciones de Desarrollo, Marketing y Estudios; y los departamentos de Administración y Finanzas, Gestión y Desarrollo de Personas, Fiscalía y Direcciones Regionales.

Precisado lo anterior, y en lo que atañe específicamente a la presente auditoría, corresponde manifestar que mediante la resolución N° 2, de 2013, del SERNATUR, se aprobaron las bases tipo de licitación para el desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad y sus correspondientes anexos, acto administrativo que fue tomado razón con fecha 8 de abril de la citada anualidad, y que a través de la resolución exenta N° 147, de ese año, del mismo origen, se sancionaron las bases administrativas y técnicas del concurso en comento.





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

Enseguida, mediante la resolución N° 52, de 2013, tomada razón el 3 de julio de igual año, la institución fiscalizada adjudicó la licitación pública ID N° 1591-12-LP 13, denominada Desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad a la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., cuyo contrato fue aprobado mediante la resolución exenta N° 322, de la misma anualidad, del SERNATUR, con el objeto de promover el turismo interno en temporada baja y media, incrementando la actividad turística nacional a través de la vinculación e involucramiento de los distintos actores del rubro. Para ello, otorga un subsidio que financia un porcentaje del valor total de un paquete turístico, para adultos mayores y personas con capacidad disminuida.

Por último, cabe precisar que este programa cuenta con dos tipos de cupos, regular y social, cuyas características se detallan a continuación:

- a) Cupo regular: dirigido a quienes cumplan con cualquiera de los siguientes requisitos.
  - a.1) Ciudadano chileno o extranjero residente permanente, de 60 años y más.
  - a.2) Ciudadano chileno o extranjero residente permanente jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional, aun cuando no alcance la edad de 60 años.
  - a.3) Ciudadano chileno o extranjero con residencia permanente que presente capacidad disminuida y sea mayor de 18 años, quien podrá viajar individualmente o acompañado por una persona que le facilite el acceso a todas las actividades del viaje y del diario vivir.
  - a.4) Chileno residente en el extranjero que cumpla con alguno de los requisitos anteriores.
  - a.5) Extranjeros contemplados en convenios de intercambio firmados por el SERNATUR.
- b) Cupo social: quienes cumplan con el criterio de focalización definido por el SERNATUR –que para el concurso en análisis es tener asignado un puntaje no mayor a los 14.557 en su Ficha de Protección Social-, además, deben ser autovalentes y cumplir con a lo menos alguno de los requisitos mencionados anteriormente, en las letras a.1), a.2) y a.3).

Cabe precisar que, con carácter confidencial, el 5 de octubre de 2015, a través del oficio N° 78.220, fue puesto en conocimiento del Servicio Nacional de Turismo el preinforme de observaciones N° 883, del mismo año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio Ord. N° 666, de esta anualidad.



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

## OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría a los recursos transferidos por el SERNATUR a la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., para el desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad, décimo tercera temporada, ejecutado por el nivel central del SERNATUR, entre el 1 de julio de 2013 y el 31 de agosto de 2014, así como a las rendiciones efectuadas por dicha sociedad, para determinar si las transacciones cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables que rigen la materia, se encuentran debidamente documentadas, sus cálculos son exactos y están adecuadamente registradas y contabilizadas. Todo lo anterior, en concordancia con la aludida ley N° 10.336.

## METODOLOGÍA

El trabajo se efectuó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Contralor, contenida en la resolución N° 20, de 2015, que Fija las Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y con los procedimientos de control aprobados mediante la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, que Aprueba Normas de Control Interno, considerando el resultado de la evaluación de control interno y determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias. Asimismo, se practicó un examen de las cuentas relacionadas con la materia en revisión.

Ahora bien, corresponde manifestar 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.

## UNIVERSO Y MUESTRA

Conforme a los antecedentes proporcionados por el servicio fiscalizado, el monto ejecutado con cargo al subtítulo 24 "Transferencias Corrientes" ítem 01 "Al Sector Privado" asignación 132 "Programa Vacaciones Tercera Edad", durante el período en examen alcanzó la suma de \$ 4.572.640.929.

Las partidas seleccionadas, se determinaron mediante muestreo por unidad monetaria, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error de 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, cuyo monto ascendió a \$ 4.188.001.389, lo que equivale al 92% del universo antes identificado, cuyo detalle se desagrega en el siguiente cuadro:





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

TIPO DE GASTO	UNIVERSO \$	MUESTRA \$
Gastos en Subsidios	4.531.885.633	4.180.443.856
Gastos en Personal	20.061.595	7.557.533
Gastos en Bienes y Servicio de Consumo	20.693.701	0
TOTAL	4.572.640.929	4.188.001.389

Fuente: Información obtenida del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado.

La información utilizada fue proporcionada por el Departamento de Administración y Finanzas de la entidad auditada y puesta a disposición de este Organismo de Control entre el 22 de julio y el 10 de septiembre de 2015.

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado se determinaron las siguientes situaciones:

### I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

#### 1. Revisiones de la Unidad de Auditoría Interna al Programa Vacaciones Tercera Edad.

El Servicio Nacional de Turismo cuenta con una Unidad de Auditoría Interna que depende directamente de su Director Nacional, la que en la actualidad está integrada por 2 funcionarios.

Al respecto, se verificó que la referida unidad, mediante el memorándum N° 37, de 20 de junio de 2014, informa sobre el resultado de la auditoría efectuada al Programa Vacaciones Tercera Edad, décimo tercera temporada, el cual señala, en lo que interesa, que en el proceso de "Administración de Programas de Turismo para distintos Segmentos de Mercado que contribuyen al quiebre estacional" están contenidos el programa en análisis y el de "Giras de Estudio", los cuales "tanto en sus objetivos, como en sus ejecuciones son distintos, generando y mezclando etapas, riesgos y controles".

En el mismo documento, agrega, que "Lo anterior tiene como efecto una dificultad en su lectura y en su desarrollo, no pudiendo apreciarse una diferenciación en sus etapas, en la identificación de sus riesgos y en las distintas actividades de control entre un programa u otro, las cuales son ejecutadas y supervisadas por personas distintas".

En atención a lo expuesto, dicha unidad sugiere, entre otros aspectos, que la Subdirección de Desarrollo del servicio auditado modifique el referido proceso, dejando como subprocesos independientes a los citados programas.

Sobre el particular, se constató que el SERNATUR regularizó dicha situación, diferenciando los procedimientos de los reseñados programas, según consta en el memorándum N° 205, de 9 de julio de 2014, enviado por el Subdirector de Desarrollo al Director Nacional, ambos de la entidad examinada, por tanto, no se advierten situaciones que observar.





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

2. Manuales de procedimientos sin formalizar.

Se verificó que el Servicio Nacional de Turismo elaboró los documentos denominados "Proceso Administración de Programas de Turismo para Distintos Segmentos de Mercado que Contribuyen al Quiebre Estacional", de septiembre de 2013, cuyo propósito es establecer las actividades y responsabilidades necesarias para el desarrollo de los programas sociales, y el "Manual de Uso del Sistema VTE, versión 1", de octubre de 2012, referido al sistema informático utilizado para la revisión y supervisión de los viajes, ambos utilizados en la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad, los cuales no han sido aprobados formalmente, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, que dispone que las decisiones escritas que adopte la autoridad se expresarán por medio de actos administrativos, los cuales contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

En su respuesta, la entidad fiscalizada ratifica la observación planteada, y señala que procedió a la aprobación formal de los citados documentos denominándolos actualmente "Manual de Usuario del Panel de Administración del Programa Vacaciones Tercera Edad" y "Proceso de Administración para Distintos Segmentos de Mercado que Contribuyen al Quiebre Estacional", mediante la emisión de las resoluciones exentas N°s 301 y 302, respectivamente, ambas de 26 de octubre de 2015.

En atención a las acciones realizadas por la entidad, la situación objetada se da por subsanada.

## II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Se observó que el SERNATUR mantiene un control extracontable, en una planilla excel, de las garantías recibidas de terceros, para garantizar la seriedad de la oferta, el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y los anticipos otorgados, -tal como lo exige la resolución exenta N° 147, de 2013, del SERNATUR, antes citada, en los numerales octavo, décimo quinto y décimo séptimo, respectivamente-, cuya utilización provoca un riesgo en la administración de los datos, por cuanto dicha herramienta no cuenta con un control de ingreso de la información, no registra las modificaciones que se realizan, sus fechas, ni sus autores y es posible que sus datos sean modificados.

La situación descrita no se condice con lo previsto en las letras a), sobre definición y objetivos, de la definición y limitaciones del control interno, del capítulo II y e), sobre vigilancia de los controles, de las normas generales, del capítulo III, ambas de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno, de este Organismo de Fiscalización, que señalan, en lo pertinente, que la estructura de control interno debe garantizar que se elaboren y mantengan datos financieros y de gestión fiables y que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia, respectivamente.





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

Lo anterior, además vulnera lo dispuesto en el oficio circular N° 9.762, del 2011, de este origen, el cual modificó el oficio circular N° 60.820, de 2005, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, de esta Contraloría General, creando cuentas en el capítulo tercero correspondiente al plan de cuentas del sector público, con el fin de registrar en la contabilidad las responsabilidades o derechos eventuales que no afectan la estructura patrimonial al momento de su generación.

El Servicio Nacional de Turismo, en su respuesta, señala que en el mes de septiembre del año 2013 realizó una consulta a la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, versión 1.0, de la Dirección de Presupuestos, para efectos de contabilizar dichos documentos, quienes le informaron en esa oportunidad que la configuración del aludido sistema no contemplaba las cuentas de orden, del Título 9, a que se refiere el precitado oficio circular N° 9.762, de 2011, de este Órgano de Control.

En consideración a lo expuesto, se mantiene la observación formulada, toda vez que a la fecha aún persiste la situación objetada.

### III. EXAMEN DE CUENTAS

#### 1. Atrasos en la contabilización de las rendiciones.

Se comprobó que las rendiciones de los gastos ejecutados por la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., en los meses de diciembre de 2013 y marzo de 2014, fueron aprobadas por la Unidad de Control de Rendiciones del SERNATUR, contraparte técnica del programa en revisión, mediante los memorándum N°s 36, 60 y 128, de febrero, marzo y mayo, respectivamente, todos de 2014, no obstante fueron contabilizados en el SIGFE, en la cuenta N° 121060102 "Programa Vacaciones Tercera Edad", con un retraso de hasta 124 días, mediante los comprobantes contables N°s 14.388 y 14.389, por las sumas de \$ 453.070.783 y \$404.820.352, en cada caso, cuyo detalle se muestra a continuación:

MES RENDIDO	CONTROL DE RENDICIONES		NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	FECHA REGISTRO CONTABLE SIGFE	DÍAS HÁBILES DE ATRASO
	NÚMERO DE MEMORÁNDUM	FECHA DE APROBACIÓN			
Diciembre 2013	36	12-02-2014	14.388	12-08-2014	124
	60	17-03-2013			101
Marzo 2014	128	20-05-2014	14.389		59

Fuente: Comprobantes contables N°s 14.388 y 14.389, ambos de 2015, proporcionados por el SERNATUR.

La circunstancia expuesta no se condice con lo establecido en el reseñado oficio circular N° 60.820, de 2005, de este origen, en lo referente al principio de exposición que señala que "Los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de las situaciones presupuestaria y económica financiera de las entidades contables".





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

Asimismo, pugna con lo establecido en la letra b), sobre registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, de las normas específicas, del capítulo III, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, en cuanto dispone que “Las transacciones y hechos importantes deben registrarse inmediatamente y debidamente clasificados” y 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 sus decisiones”.

El servicio fiscalizado, en su respuesta, reconoce que las contabilizaciones en el SIGFE fueron realizadas con retraso, debido a que su Unidad de Contabilidad se encontraba con cambio de personal, uso de licencias médicas de los funcionarios que se desempeñan en esa área e incorporación de nuevos integrantes a quienes debió capacitar en las distintas materias contables.

Asimismo, informa que, en lo sucesivo, las contabilizaciones se realizarán en forma inmediata.

Considerando que la situación objetada corresponde a un hecho consolidado, no susceptible de regularizar, y que la acción informada solo producirá efectos futuros, se mantiene la observación formulada.

2. Falta de documentos de respaldo que acrediten la calidad de los beneficiarios de cupos regulares.

Analizados los antecedentes de respaldo de los pagos efectuados por el SERNATUR a la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., por concepto de subsidio de viajes realizados en la décimo tercera temporada y cotejadas con la base de datos denominada “Pax Pagados T°2013”, proporcionada por el servicio auditado, no fue posible comprobar de un total de 130 pasajeros, la calidad de pensionados; jubilados o montepiados menores de 60 años, así como los que presentan capacidad disminuida mayores de 18 años, requisitos que debían cumplir los pasajeros para acceder al subsidio de cupo regular que concede el programa de acuerdo a lo preceptuado en el numeral sexto de las citadas bases técnicas de licitación.

Al respecto, cabe precisar que el referido subsidio totalizó la cantidad de \$ 12.971.644, cuyo detalle de los pasajeros se muestra en el Anexo N° 1.

En efecto, se constató que la institución fiscalizada no mantiene respaldos de los documentos que acreditan la calidad en que viajaron los beneficiarios de cupo regular, conforme lo establece el numeral séptimo, sobre convocatoria y comercialización de las referidas bases, que indica, en lo pertinente, que los beneficiarios pensionados, jubilados o montepiados, al momento de adquirir un pasaje de cupo regular, además de presentar la cédula nacional de identidad, o su equivalente, deberán acompañar la última liquidación de pago u otro documento que acredite en forma indubitada su calidad como tal, y en el caso de aquellos con capacidad disminuida, la identificación otorgada por la Comisión de





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

Medicina Preventiva e Invalidez, COMPIN, o por el Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, u otro documento que certifique dicha condición, lo que no ocurrió en la especie.

La situación planteada, además de vulnerar los numerales sexto y séptimo, sobre características de los beneficiarios, y de convocatoria y comercialización, de la resolución exenta N° 147 de 2013, del SERNATUR, que aprueba las bases administrativas y técnicas del programa, pugna con lo dispuesto en el artículo 55, del individualizado decreto ley N° 1.263, de 1975, que prevé, en lo que interesa, que "...los gastos de los servicios o entidades del Estado deberán contar con el respaldo de la documentación original que justifique tales operaciones...".

Además, contraviene lo dispuesto en el numeral 3.1 de la resolución N° 759, de 2003, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, de esta Contraloría General, en cuanto a la documentación constitutiva de la rendición de cuentas.

El SERNATUR, en su respuesta, reitera lo señalado en los numerales sexto y séptimo de las bases técnicas, aprobadas mediante la referida resolución exenta N° 147, de 2013, de ese origen, y agrega que el numeral décimo séptimo de la pauta de condiciones administrativas, sancionadas a través del mismo acto administrativo, sobre pagos, indica los antecedentes que deben adjuntarse a las respectivas rendiciones de cuentas presentadas por Viajes Iberojet Chile S.A., entendiéndose estar cumpliendo correctamente el procedimiento dispuesto para la aprobación del pago del subsidio, toda vez que la acreditación de la calidad de pensionado, jubilado, montepiado o con capacidad disminuida, se debía realizar por medio de la entrega de los documentos requeridos en las mencionadas bases administrativas, solamente al momento de la comercialización del paquete turístico, debiendo luego cada pasajero estampar su firma o huella -a modo de declaración jurada simple-, en la columna "Doy fe o Firma", del listado de viajeros que la empresa adjudicataria debe acompañar a su rendición de cuentas, para certificar que viajó en la calidad que figura en esa planilla.

Añade, que, sin perjuicio de lo anterior, procedió a indagar respecto de cada uno de los 130 pasajeros observados e individualizados en el mencionado Anexo N° 1, los que corresponden a 43 con capacidad disminuida, 11 jubilados, 11 montepiados y 65 pensionados, haciendo presente que, durante la temporada auditada, no se consideró para las agencias a cargo del proceso de venta de los paquetes turísticos para cupos regulares, ni para la empresa adjudicataria, la obligación de acompañar y resguardar los documentos que presentó cada uno de los pasajeros al momento de la comercialización de los mismos.





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

En ese contexto, agrega que requirió a Viajes Iberojet Chile S.A., a través de correo electrónico de 6 de octubre de 2015, los respaldos para acreditar la calidad de los beneficiarios pensionados, jubilados, montepiados y personas con capacidad disminuida de la décimo tercera temporada, ante lo cual la mencionada compañía manifestó que no cuenta con dichos registros, argumentando que estos no eran exigidos en las bases de licitación respectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, expone que consultó al SENADIS, por los 43 pasajeros con capacidad disminuida con el fin de corroborar la condición de cada una de esas personas, informando dicho servicio que 23 de ellos se encuentran inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad.

Además, informa que preguntó a la Fundación Incluir -la cual tiene como misión "formar socialmente y capacitar laboralmente a jóvenes y adultos con capacidades intelectuales diferentes, para que logren su inclusión en la sociedad"-, por los otros 20 pasajeros con capacidad disminuida, entidad que a través de un certificado emitido el 20 de octubre del presente certificó que 15 de ellos eran parte de esa institución y que presentaban discapacidad intelectual con capacidades reducidas, adjuntando copias de los certificados médicos respectivos.

Por su parte, indica que de los restantes 87 pasajeros, el Instituto de Previsión Social, mediante correo electrónico de 26 de octubre de misma anualidad, dio fe de la calidad de pensionados, jubilados y montepiados de 67 de ellos; y que de los otros 20, 5 manifestaron haber realizado su viaje como acompañante, advirtiendo de esta forma un error de tipificación en el listado de pasajeros presentado por la empresa adjudicataria al SERNATUR en la respectiva rendición de cuentas, lo cual fue enmendado por los beneficiarios a través de la presentación de una declaración jurada simple, rectificando la calidad en la que efectivamente viajaron; otros 3 pensionados contactados telefónicamente no alcanzaron a entregar sus respectivos documentos para aclarar la modalidad en la que viajaron; y 17 no pudieron ser ubicados.

En cuanto a lo informado por el servicio auditado, cabe manifestar que si bien se reconoce el esfuerzo efectuado para subsanar los casos objetados, la documentación acompañada, a excepción de los certificados de los 15 pasajeros con capacidad disminuida, emitidos por la Fundación, no dicen relación con el período auditado, ya que los antecedentes proporcionados corresponden al año 2015, por tanto no es posible asegurar que a la data de entrega del subsidio los beneficiarios tenían la calidad que se indica en las rendiciones de cuentas presentadas por la empresa Viajes Iberojet Chile S.A. y aprobadas por la entidad fiscalizada.

A su vez, acerca de los 5 pasajeros que manifestaron haber realizado su viaje como acompañante, corresponde señalar que tampoco pudo corroborarse que el pasajero titular haya cumplido con los requisitos para ser beneficiario del programa, ya que estos no fueron revisados en la muestra examinada y el servicio auditado informó que los documentos solo se presentaban al momento de la venta de los paquetes turísticos.





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

No obstante lo anterior, el SERNATUR expresa que ha incorporado dentro de sus procedimientos de revisión para el pago del subsidio del Programa Vacaciones Tercera Edad, de la décimo quinta y décimo sexta temporada, según consta en el oficio Ord. N° 653, de 20 de octubre de 2015, dirigida al Gerente General de la empresa adjudicada, tanto para sus cupos sociales como regulares, la presentación obligatoria por parte de la empresa adjudicataria de los documentos que acrediten de manera indubitada la condición de pensionados, jubilados, montepiados y con capacidad disminuida, de cada uno de los pasajeros.

Finalmente, agrega que ha iniciado conversaciones con diversas instituciones públicas, a saber, Superintendencia de Pensiones, Subsecretaría de Salud Pública, Servicio Nacional de la Discapacidad, Caja de Previsión de la Defensa Nacional, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile e Instituto de Previsión Social, acompañando copia de los oficios respectivos, con la intención de establecer convenios o ampliar los ya existentes, que permitan acreditar la condición de los pasajeros que expresan viajar en calidad de pensionados, jubilados, montepiados o con capacidad disminuida.

En relación con la interpretación que realizó el SERNATUR de las bases, cabe hacer presente que el hecho que en el referido pliego de condiciones no se haya mencionado expresamente la mantención de los documentos de respaldo, no exime a la Administración de la obligación de verificar su resguardo, toda vez que se trata de fondos públicos, respecto de los cuales debe estar justificado su otorgamiento, conforme lo dispone el artículo 55 del decreto ley N° 1.263, de 1975, y el numeral 3.1, de la resolución N° 759, de 2003, de este origen.

Considerando los nuevos antecedentes aportados por el servicio examinado, se subsana lo observado respecto de los 15 beneficiarios de cupos regulares, con capacidad mental disminuida, acreditados con certificado médico, cuyo total asciende a \$ 1.837.227; sin embargo, se mantiene para los restantes casos individualizados en el Anexo N° 1, ya que la institución auditada no cuenta con antecedentes que acrediten la calidad del pasajero al momento del pago del subsidio, en la décimo tercera temporada del Programa Vacaciones Tercera Edad, observándose el total de \$ 11.134.417, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de este Órgano de Control.

3. Beneficiarios que exceden el máximo permitido de viajes en cupos regulares.

Del análisis efectuado a la muestra de gastos, se constataron desembolsos por un monto de \$ 929.538, correspondiente al pago de subsidios a 4 beneficiarios que realizaron 3 viajes de cupo regular en la décimo tercera temporada del programa, excediendo el tope máximo permitido según lo establecido en el aludido numeral sexto de las respectivas bases técnicas, sobre características de los beneficiarios, que indica que "Cada beneficiario, sea acompañante o titular podrá realizar hasta 2 viajes en cada temporada, siempre y cuando 1 de estos se realice en la temporada baja de cualquier comuna/destino".





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

Los subsidios pagados a la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., se presentan en la siguiente tabla:

RUT	NOMBRE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	COMPROBANTE CONTABLE		ORIGEN DEL VIAJE	DESTINO DEL VIAJE	SUBSIDIO \$
			FECHA	NÚMERO			
4.318.078-9	Leyla Sarquis Valech	1322	12-08-14	14389	Santiago	Puerto Varas	69.816
		1319	12-08-14	14388		San Pedro de Atacama	81.422
		1315	16-12-13	28261		Ancud	127.500
4.771.168-1	Fernando Sisto Patrucco	1325	12-08-14	14389	Santiago	Puerto Varas	69.816
		1304	25-10-13	23977		La Serena	70.871
		1336	18-07-14	12783		Viña Del Mar	66.871
3.530.129-1	Myriam Zambrano Vidal	1330	12-06-14	10367	Santiago	Pucón	75.375
		1314	16-12-13	28215		Pucón	75.375
		1303	25-10-13	23975		La Serena	70.871
3.347.597-7	Luis Bravo Rudolphy	1330	12-06-14	10367	Santiago	Pucón	75.375
		1314	16-12-13	28215		Pucón	75.375
		1303	25-10-13	23975		La Serena	70.871
TOTAL							929.538

Fuente: Base de datos proporcionada por la Unidad de Programas Sociales del SERNATUR.

Lo anterior, además, no armoniza con lo dispuesto en el numeral 3.1 de la resolución N° 759, de 2003, de este Organismo de Control, respecto de la documentación constitutiva de la rendición de cuentas, ni con el principio de control, consagrado en el inciso segundo del artículo 3° de la mencionada ley N° 18.575.

En su respuesta, la institución examinada, para justificar el tercer viaje realizado por los 4 beneficiarios observados, se remite a lo señalado en el numeral sexto de las bases técnicas de licitación, que dispone para los cupos regulares que, en casos excepcionales y por razones fundadas, entre otros, enfermedades graves y premiaciones, la contraparte técnica -Unidad de Programas Sociales del SERNATUR- podrá autorizar la realización de un nuevo viaje a través de carta a la empresa adjudicataria, previa solicitud por escrito de la persona interesada.

En tal sentido, indica que doña Leyla Sarquis Valech ingresó el 31 de enero de 2014 una solicitud a la Oficina de Partes del SERNATUR para viajar desde Santiago a Puerto Varas, aludiendo a su condición de salud, específicamente a los efectos psicológicos y emocionales de un desprendimiento de retina, la que fue autorizada mediante carta de 6 de febrero de 2014, del Encargado de la Unidad de Programas Sociales (S), del servicio fiscalizado.

Asimismo, los beneficiarios Myriam Zambrano Vidal y Luis Bravo Rudolphy, presentaron el 20 de febrero de 2014 al servicio auditado, en forma conjunta, su petición para realizar un viaje desde Santiago a Pucón, indicando la primera su condición de salud, y el segundo su calidad de acompañante, cuya autorización consta en carta de 4 de marzo de 2014, de la Encargada de la Unidad de Programas Sociales, del SERNATUR.





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

En cuanto al señor Fernando Sisto Patrucco, el 26 de diciembre de 2013, la empresa adjudicataria solicitó la autorización al SERNATUR para que este pasajero realizara el viaje como acompañante de la ganadora del concurso de "Arte Programa Vacaciones Tercera Edad", la cual fue concedida a través de carta de 30 de diciembre de 2013, de la contraparte técnica.

Por último, se compromete en el futuro a adjuntar las autorizaciones del tercer viaje en las respectivas rendiciones de cuentas.

Atendidos los nuevos antecedentes aportados por la entidad auditada, y haciendo presente que ellos no fueron proporcionados durante el desarrollo de este trabajo, pese a haber sido solicitados en su oportunidad, la situación objetada se levanta.

4. Beneficiarios de cupos sociales que no cumplen con los requisitos exigidos.

Se verificó que 8 personas en la calidad de pasajeros con discapacidad, viajaron bajo la categoría de cupo social, no obstante que la letra c), punto 2, del numeral sexto de las citadas bases técnicas, sobre características de los beneficiarios, indica que aquellos que reciban tal beneficio deben ser autovalentes y cumplir con el requisito de ser ciudadano chileno o extranjero con residencia permanente que presente capacidad disminuida y ser mayor de 18 años, sin que conste en tales casos la identificación otorgada por el COMPIN, SENADIS u otro documento que acredite en forma indubitada, su calidad como tal, antecedentes que deben presentar los interesados para acceder a un cupo social.

Al respecto, el subsidio pagado a la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., para financiar los pasajes de estos beneficiarios ascendió a un total de \$ 726.651, cuyo detalle se muestra en el siguiente cuadro:

RUT PASAJERO	NOMBRE PASAJERO	NÚMERO DE VIAJE	FECHA	COMPROBANTE CONTABLE	SUBSIDIO \$
11.656.445-9	Elvira Maldonado Retamal	1314	16-08-2014	28215	89.760
15.544.835-0	Jorge Silva Silva	1316	18-12-2013	28610	89.280
14.175.794-6	Karen Escobar Loyola	1316	18-12-2013	28610	86.760
16.086.751-5	Alejandro Díaz Farías	1327	29-05-2014	9388	110.400
18.469.601-0	Víctor Fuentealba Silva	1328	05-06-2014	9836	109.500
14.603.758-5	Luisa Zamorano Franzot	1329	06-06-2014	9881	84.320
9.211.801-0	Aida Pardo Hernández	1333	27-06-2014	11625	66.871
14.622.534-9	Leonardo Mena Yáñez	1342	13-08-2014	14503	89.760
TOTAL					726.651

Fuente: Base de datos proporcionada por la Unidad de Programas Sociales del SERNATUR.

Asimismo, la situación expuesta no se ajusta a lo dispuesto en el numeral 3.1, de la citada resolución N° 759, de 2003, de este origen, en cuanto a la documentación constitutiva de la rendición de cuentas y a lo previsto en el artículo 3°, inciso segundo, de la anotada ley N° 18.575, que impone a los órganos que integran dicho ámbito, el deber de observar, entre otros, el principio de control.





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

El servicio fiscalizado, en su respuesta, afirma que los 8 pasajeros observados se encuentran debidamente acreditados como personas con capacidad disminuida e inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, del SENADIS, según lo informado por esta última entidad al SERNATUR.

Sobre el particular, tal como se señala en el numeral 2, del capítulo III, examen de cuentas, del presente informe, los antecedentes proporcionados corresponden al año 2015, por tanto, no es posible cerciorarse que a la data de entrega del subsidio tenían la calidad que se indica en las rendiciones de cuentas presentadas por la empresa Viajes Iberojet Chile S.A., y aprobadas por la entidad examinada.

Añade, en síntesis, que la definición de autovalente se ampara en lo previsto en la ley N° 20.422, que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, y en la Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020 del SENADIS, entendiéndose como "...aquella persona capaz de realizar las actividades básicas de la vida diaria o de independiente en su ejecución o es autónomo para su desarrollo", por tanto, a su juicio, serían los propios beneficiarios en el ejercicio de dicha condición quienes deciden su participación en el programa.

Habida consideración que el SERNATUR no proporciona antecedentes que acrediten la calidad de pasajero con discapacidad disminuida y autovalente al momento de otorgarse el beneficio, se observa el total de \$ 726.651, correspondiente a pagos con respaldo insuficiente, conforme lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de este Órgano de Control.

## 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 observaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 883, de 2015.

En efecto, lo objetado en el capítulo III, examen de cuentas, numeral 3, beneficiarios que exceden el máximo permitido de viajes en cupos regulares, se levanta, al tenor de los antecedentes proporcionados.

A su vez, las observaciones señaladas en los capítulos I, aspectos de control interno, numeral 2, manuales de procedimientos sin formalizar, y III, examen de cuentas, numeral 2, falta de documentos de respaldo que acrediten la calidad de los beneficiarios de cupos regulares, en lo concerniente a los 15 pasajeros que presentan capacidad mental disminuida, se dan por subsanadas, considerando las explicaciones y antecedentes aportados por el servicio fiscalizado.





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

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, la entidad auditada deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen la materia en examen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. En relación con los numerales 2 y 4 del capítulo III, examen de cuentas, falta de documentos de respaldo que acrediten la calidad de los beneficiarios de cupos regulares (AC)<sup>1</sup> -a excepción de los 15 pasajeros que presentan capacidad mental disminuida cuya condición fue certificada-, y beneficiarios de cupos sociales que no cumplen con los requisitos exigidos en las bases de la licitación (AC)<sup>2</sup>; por las sumas de \$ 11.134.417 y \$ 726.651, respectivamente, se deberá acreditar la condición habilitante respecto de cada beneficiario, durante el periodo auditado, en el plazo de 60 días hábiles a contar de la recepción de este documento, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, este Organismo de Control formulará el reparo pertinente, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336.

Ello, sin perjuicio de las medidas de control que deberá implementar la institución auditada para asegurar que las situaciones acontecidas no se vuelvan a repetir, lo cual será verificado en una futura auditoría.

2. En cuanto a lo indicado en el capítulo II, examen de la materia auditada, sobre control extracontable, en una planilla excel, de las garantías recibidas de terceros para garantizar la seriedad de la oferta, el fiel y oportuno cumplimiento del contrato (MC)<sup>3</sup>, el SERNATUR deberá coordinarse con la Dirección de Presupuestos, para habilitar las respectivas cuentas de orden e informar sobre el avance de las gestiones realizadas en el plazo de 60 días hábiles a contar de la recepción del presente informe.

3. Acerca de lo observado en el capítulo III, examen de cuentas, numeral 1, atrasos en la contabilización de las rendiciones (C)<sup>4</sup>; la entidad deberá dar estricto cumplimiento a la normativa que rige la materia y registrarlas oportunamente, lo que será verificado en una próxima fiscalización.

Finalmente, en relación con las observaciones que se mantienen, el Servicio Nacional de Turismo 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, a contar de la recepción del presente oficio, informando las medidas adoptadas, el avance de sus acciones y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

<sup>1</sup> AC: Observación altamente compleja, inexistencia de documentación de respaldo o con errores.

<sup>2</sup> AC: Observación altamente compleja, inexistencia de documentación de respaldo o con errores.

<sup>3</sup> MC: Observación medianamente compleja, incumplimiento de procedimientos contables, establecidos en la normativa impartida por la CGR.

<sup>4</sup> C: Observación compleja, registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.





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

Transcribese al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, al Auditor Ministerial de esa Cartera de Estado, al Director Nacional del Servicio Nacional del Turismo y a su Auditor Interno, al Director de Presupuestos, y a las unidades de Seguimiento y Técnica de Control Externo, ambas de la División de Auditoría Administrativa, de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

Patricia Dumas Ortega  
Jefe de Área  
Hacienda, Economía y Fomento







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

ANEXO N° 1

PASAJEROS QUE NO CUENTAN CON LA DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO QUE ACREDITEN SU CALIDAD DE BENEFICIARIO

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
1	18.469.601-0	Victor Fuentealba Silva	05-06-2014	9836	1328	07-04-1993	22	Discapacitado	109.500	Mantiene
2	17.568.891-9	Nicolet Torres Castillo	25-10-2013	23975	1303	21-12-1990	24	Montepiado	69.816	Mantiene
3	17.309.665-8	Carlos Méndez Molina	16-12-2013	28215	1314	06-09-1989	25	Discapacitado	122.509	Mantiene
4	13.454.753-7	Arturo Jaramis Capona	16-12-2013	28215	1314	09-08-1988	26	Discapacitado	122.509	Subsana
5	16.745.425-9	Pablo Thienel De La Fuente	31-07-2014	14037	1338	04-12-1987	27	Discapacitado	130.581	Mantiene
6	16.356.207-3	Sebastián Plaza Rehbein	16-12-2013	28215	1314	25-03-1986	29	Discapacitado	122.509	Subsana
7	16.355.004-0	Paola Marquetti Ibieta	16-12-2013	28215	1314	20-02-1986	29	Discapacitado	122.509	Mantiene
8	16.086.751-5	Alejandro Díaz Farías	29-05-2014	9388	1327	08-01-1986	29	Discapacitado	66.871	Mantiene
9	16.182.514-K	Francisca Subiabre Sánchez	16-12-2013	28215	1314	21-03-1985	30	Discapacitado	122.509	Mantiene
10	15.960.399-7	Constanza Bosch Achondo	16-12-2013	28215	1314	22-12-1984	30	Discapacitado	122.101	Subsana
11	15.959.821-7	Cecilia Miretta Aylwin	16-12-2013	28215	1314	23-11-1984	30	Discapacitado	122.509	Mantiene
12	15.959.235-9	Ignacio Rojas Madrid	16-12-2013	28215	1314	20-10-1984	30	Discapacitado	122.509	Subsana
13	15.784.005-3	Francisca Perl Sabgreto	16-12-2013	28215	1314	30-06-1984	31	Discapacitado	122.509	Mantiene
14	15.544.835-0	Jorge Silva Silva	18-12-2013	28610	1316	27-02-1984	31	Discapacitado	89.280	Mantiene
15	15.638.672-3	Luz Bianchi Benguria	16-12-2013	28215	1314	07-12-1983	31	Discapacitado	122.509	Subsana
16	15.314.211-4	Marcos Agurto Silva	16-12-2013	28215	1314	20-03-1983	32	Discapacitado	122.509	Subsana
17	14.603.758-5	Luisa Zamorano Franzot	06-06-2014	9881	1329	16-12-1981	33	Discapacitado	103.500	Mantiene
18	14.123.449-8	Juan Moraga Guzmán	16-12-2013	28215	1314	27-10-1981	33	Discapacitado	122.509	Subsana
19	14.121.114-5	Bernardita Díaz Sanhueza	16-12-2013	28215	1314	26-07-1981	33	Discapacitado	122.509	Mantiene
20	14.175.794-6	Karen Escobar Loyola	18-12-2013	28610	1316	17-07-1981	34	Discapacitado	73.452	Mantiene
21	14.192.126-6	Jeannette Meza Arias	27-06-2014	11625	1333	14-02-1981	34	Pensionado	94.698	Mantiene
22	13.625.342-5	Elizabeth Cid Pedreros	16-12-2013	28261	1315	19-11-1979	35	Pensionado	125.914	Mantiene





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

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
23	10.260.221-8	Manuel Morales Araneda	16-12-2013	28215	1314	07-11-1979	35	Discapacitado	122.509	Subsana
24	13.431.611-K	Evelyn Espinoza Pacheco	16-12-2013	28261	1315	29-09-1978	36	Montepiado	75.375	Mantiene
25	13.473.312-8	Carolina Alarcón Alarcón	16-12-2013	28215	1314	18-08-1978	36	Pensionado	73.452	Mantiene
26	13.274.826-8	Cecilia Vega Yáñez	31-07-2014	14037	1338	27-01-1977	38	Pensionado	138.000	Mantiene
27	13.065.437-1	Carolina Bernhardt Santander	16-12-2013	28215	1314	11-12-1975	39	Discapacitado	122.509	Mantiene
28	9.358.606-9	Constanza Contreras Abarca	16-12-2013	28215	1314	02-08-1975	40	Discapacitado	122.509	Subsana
29	12.864.872-0	Alejandro Tapia Trujillo	31-07-2014	14037	1338	17-03-1975	40	Pensionado	103.500	Mantiene
30	9.900.585-8	María Cubillos Veiga	27-06-2014	11625	1333	01-03-1975	40	Pensionado	94.698	Mantiene
31	8.428.035-6	Sarita Alliende Kingston	16-12-2013	28215	1314	30-08-1973	42	Discapacitado	122.509	Subsana
32	14.413.036-7	Sergio Ortiz Campos	10-10-2013	22383	1302	02-05-1973	42	Pensionado	103.500	Mantiene
33	10.683.821-6	Lukas Puyol Donoso-Torres	16-12-2013	28211	1313	22-03-1973	42	Pensionado	37.615	Mantiene
34	12.463.086-K	Elena Ruiz Sepúlveda	29-05-2014	9388	1327	02-03-1973	42	Montepiado	70.781	Mantiene
35	12.231.929-6	Mario Livingstone Ureta	16-12-2013	28215	1314	16-03-1972	43	Discapacitado	122.509	Subsana
36	11.706.930-3	Elizabeth Troquian Vidal	31-07-2014	14037	1338	05-12-1971	43	Pensionado	70.871	Mantiene
37	11.705.053-K	Leticia Montoya Schulz	06-06-2014	9881	1329	27-09-1971	43	Discapacitado	70.871	Mantiene
38	12.164.943-8	Verónica Pardo Reyes	16-12-2013	28206	1312	06-03-1971	44	Pensionado	89.760	Mantiene
39	11.656.445-9	Elvira Maldonado Retamal	16-12-2013	28215	1314	12-12-1970	44	Discapacitado	89.760	Mantiene
40	8.314.609-5	Iván Marinovic Chodowiecki	16-12-2013	28211	1313	04-12-1970	44	Discapacitado	70.827	Mantiene
41	14.622.534-9	Leonardo Mena Yáñez	13-08-2014	14503	1342	28-10-1970	44	Discapacitado	39.865	Mantiene
42	10.683.822-4	Alfredo Puyol Donoso Torres	16-12-2013	28211	1313	10-10-1970	44	Pensionado	37.615	Mantiene
43	11.627.256-3	María Aceval Esquivel	18-07-2014	12783	1336	12-03-1970	45	Pensionado	109.500	Mantiene
44	10.840.639-9	Hernán Martínez Castro	05-06-2014	9836	1328	05-10-1969	45	Discapacitado	66.871	Mantiene
45	10.067.414-9	María Maulen Alarcón	18-12-2013	28610	1316	14-05-1969	46	Discapacitado	125.914	Mantiene
46	10.744.989-2	Marcela González Calderón	16-12-2013	28206	1312	09-04-1969	46	Pensionado	89.280	Mantiene
47	11.209.479-2	Claudia De La Constanza Núñez	18-12-2013	28610	1316	04-08-1967	48	Pensionado	122.509	Mantiene





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

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
48	8.663.062-1	Roberto Pérez Bravo	16-12-2013	28215	1314	10-01-1966	49	Discapacitado	122.509	Subsana
49	8.930.027-4	M. Teresa Romero Aguirre	16-12-2013	28215	1314	07-09-1965	50	Discapacitado	122.509	Subsana
50	7.696.605-2	Roxanna Castro Muñoz	21-11-2013	26279	1306	15-05-1965	50	Pensionado	73.289	Mantiene
51	9.918.597-K	John Macdonald Ford	16-12-2013	28215	1314	08-03-1965	50	Discapacitado	122.509	Mantiene
52	9.517.964-9	Christian Pincheira Muñoz	21-11-2013	26279	1306	25-12-1964	50	Pensionado	130.581	Mantiene
53	10.084.752-3	Jacqueline Contreras Salas	21-11-2013	26279	1306	21-10-1964	51	Jubilado	75.375	Mantiene
54	10.383.045-1	Maribel Martínez Muñoz	27-06-2014	11625	1333	04-10-1964	51	Pensionado	122.509	Mantiene
55	10.383.046-K	Nancy Martínez Muñoz	27-06-2014	11625	1333	03-10-1964	51	Pensionado	122.509	Mantiene
56	10.383.062-1	Irene Martínez Muñoz	27-06-2014	11625	1333	03-10-1964	51	Pensionado	122.509	Mantiene
57	9.766.618-0	Maritza Núñez Gálvez	13-08-2014	14503	1342	23-06-1964	51	Pensionado	122.509	Mantiene
58	9.088.590-1	Víctor Orrego Inostroza	13-08-2014	14503	1327	02-04-1964	51	Pensionado	75.375	Mantiene
59	10.170.607-9	Rosa Fernández Orellana	13-08-2014	14503	1327	05-01-1964	51	Montepiado	94.698	Mantiene
60	9.668.329-4	Mario Navarro Soto	13-08-2014	14503	1306	18-11-1963	51	Pensionado	73.289	Mantiene
61	8.839.679-0	Ximena Oyanadel Cortes	13-08-2014	14503	1314	19-03-1963	52	Montepiado	127.500	Mantiene
62	9.589.583-2	Cecilia Miranda Flores	13-08-2014	14503	1315	28-06-1962	53	Pensionado	81.422	Mantiene
63	8.669.892-7	M. Soledad Velázquez Quiroz	13-08-2014	14503	1314	16-06-1962	53	Discapacitado	122.509	Mantiene
64	8.116.306-5	Laura Véliz Villegas	13-08-2014	14503	1337	22-05-1962	53	Pensionado	103.500	Mantiene
65	6.175.345-1	Ana Borquez Ramírez	13-08-2014	14503	1337	04-04-1962	53	Pensionado	70.871	Mantiene
66	8.750.012-8	María Rojas Brito	13-08-2014	14503	1335	17-03-1962	53	Jubilado	94.698	Mantiene
67	6.374.812-9	Jeanette Hochschild Alessandri	13-08-2014	14503	1314	06-02-1962	53	Discapacitado	122.509	Subsana
68	8.335.604-9	Betty Urrutia Martínez	13-08-2014	14503	1342	26-12-1961	53	Montepiado	66.871	Mantiene
69	9.211.801-0	Aida Pardo Hernández	13-08-2014	14503	1333	30-11-1961	53	Discapacitado	66.871	Mantiene
70	9.491.847-2	Gladys Fica Quezada	13-08-2014	14503	1312	29-11-1961	53	Pensionado	94.698	Mantiene
71	8.942.133-0	Rosa Pacheco Navarro	13-08-2014	14503	1315	23-11-1961	53	Montepiado	125.914	Mantiene
72	9.381.263-8	Magdalena Segura Saldías	13-08-2014	14503	1313	01-11-1961	54	Pensionado	70.871	Mantiene





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

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
73	7.763.727-3	Leonel Aravena Jorquera	13-08-2014	14503	1329	01-08-1961	54	Pensionado	103.500	Mantiene
74	8.812.706-4	Luis Lucero Corbalán	13-08-2014	14503	1329	16-07-1961	54	Discapacitado	66.871	Mantiene
75	8.942.638-3	Carlos Moreno Farías	13-08-2014	14503	1342	06-06-1961	54	Pensionado	66.871	Mantiene
76	9.113.796-8	Ana Ortiz Ormazábal	13-08-2014	14503	1334	26-07-1960	55	Pensionado	70.871	Mantiene
77	7.790.416-6	Galvarino Rodríguez Lebtun	13-08-2014	14503	1342	13-06-1960	55	Pensionado	70.871	Mantiene
78	8.205.597-5	Marcos Salgado Arriagada	29-05-2014	9388	1327	18-03-1960	55	Pensionado	68.816	Mantiene
79	8.774.509-0	Isabel Albayay Lara	27-06-2014	11625	1333	10-01-1960	55	Montepiado	122.509	Mantiene
80	7.297.350-K	Juana Muñoz Palma	31-07-2014	14037	1338	09-11-1959	56	Pensionado	70.871	Mantiene
81	8.781.485-8	María Retamal Gómez	18-12-2013	28610	1316	31-10-1959	56	Jubilado	122.009	Mantiene
82	7.948.609-4	Matilde Julio Astorga	16-12-2013	28215	1314	20-10-1959	56	Jubilado	127.500	Mantiene
83	9.132.748-1	Adriana Martínez Muñoz	10-10-2013	22383	1302	16-09-1959	56	Pensionado	73.289	Mantiene
			27-06-2014	11625	1333	16-09-1959	56	Pensionado	73.289	Mantiene
84	8.774.984-3	María Díaz Aliaga	18-12-2013	28610	1316	19-08-1959	56	Pensionado	66.871	Mantiene
85	7.699.917-1	Flavio Zanocco Briceño	07-07-2014	11993	1334	27-06-1959	56	Pensionado	66.871	Mantiene
86	6.368.160-1	Sara Lucero Águila	16-12-2013	28211	1313	11-05-1959	56	Montepiado	127.500	Mantiene
			12-06-2014	10367	1330	11-05-1959	56	Montepiado	127.500	Mantiene
87	8.345.826-7	Víctor Pérez Torres	29-05-2014	9388	1327	19-04-1959	56	Pensionado	81.285	Mantiene
88	7.460.835-3	Ricardo Concha Parra	18-12-2013	28610	1316	03-04-1959	56	Jubilado	69.816	Mantiene
89	7.376.640-0	Eduardo Alborno Vázquez	16-12-2013	28261	1315	22-03-1959	56	Pensionado	122.509	Mantiene
90	8.411.695-5	Jorge Steinmetz Reyes	16-12-2013	28215	1314	04-03-1959	56	Discapacitado	122.509	Subsana
91	6.237.887-5	Amanda Gac Saldivar	16-12-2013	28261	1315	05-02-1959	56	Pensionado	73.452	Mantiene
92	7.272.837-8	María López Aliaga	29-05-2014	9388	1327	30-12-1958	56	Pensionado	94.698	Mantiene
93	8.136.921-6	Olivia Medina Suazo	16-12-2013	28261	1315	29-12-1958	56	Discapacitado	122.509	Mantiene
94	8.837.351-0	Aliced Muñoz Ahumada	11-07-2014	12426	1335	31-10-1958	57	Discapacitado	125.914	Mantiene
95	7.867.427-K	Marta Ahumada Vega	16-12-2013	28261	1315	24-10-1958	57	Pensionado	73.452	Mantiene





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

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
96	8.030.713-6	Adolfo Jara Cádiz	29-05-2014	9388	1327	11-09-1958	57	Pensionado	94.698	Mantiene
97	8.960.569-5	Ana Concha Farías	16-12-2013	28215	1314	28-08-1958	57	Pensionado	70.800	Mantiene
98	6.695.374-2	Verónica Melo Otárola	31-07-2014	14037	1338	06-08-1958	57	Pensionado	103.500	Mantiene
99	7.679.266-6	Patricio Jara Díaz	29-05-2014	9388	1327	02-07-1958	57	Pensionado	94.698	Mantiene
100	7.360.461-3	Hugo López Bonilla	29-05-2014	9388	1327	20-06-1958	57	Pensionado	94.698	Mantiene
101	8.186.948-0	Cecilia Zamorano Guzmán	29-05-2014	9388	1327	29-04-1958	57	Pensionado	81.422	Mantiene
102	7.629.354-6	Patricia González Marín	05-06-2014	9836	1328	12-04-1958	57	Pensionado	94.698	Mantiene
103	8.712.070-8	Janeth Carracedo Tolosa	21-11-2013	26279	1306	08-04-1958	57	Montepiado	127.500	Mantiene
104	8.183.671-K	Ena Mardones Guzmán	10-10-2013	22383	1302	15-10-1957	58	Discapacitado	127.500	Mantiene
105	8.251.879-7	Mónica Pincheira Aguilera	27-06-2014	11625	1333	07-10-1957	58	Jubilado	70.871	Mantiene
106	7.060.342-K	Jaime Villareal Peña	05-06-2014	9836	1328	15-09-1957	58	Pensionado	70.871	Mantiene
107	7.751.712-K	Alicia Astorga León	05-06-2014	9836	1328	03-08-1957	58	Pensionado	69.816	Mantiene
108	6.991.939-1	Juan Duran Vergara	29-05-2014	9388	1327	24-06-1957	58	Pensionado	94.698	Mantiene
109	7.857.282-5	María Aravena Vega	16-12-2013	28211	1313	22-06-1957	58	Pensionado	39.865	Mantiene
110	8.129.892-0	Luz Osorio Pérez	31-07-2014	14037	1338	17-06-1957	58	Montepiado	130.581	Mantiene
111	6.826.193-7	Hilda Freitte Briceño	18-07-2014	12783	1336	04-06-1957	58	Pensionado	70.871	Mantiene
			18-12-2013	28610	1316	04-06-1957	58	Pensionado	69.816	Mantiene
112	8.251.906-8	Mónica Jure Álvarez	25-10-2013	23975	1303	03-05-1957	58	Pensionado	70.871	Mantiene
113	6.589.301-0	Gladys Villalobos Castro	07-07-2014	11993	1334	20-04-1957	58	Pensionado	125.914	Mantiene
114	7.570.924-2	Zoila Rivera Veliz	16-12-2013	28211	1313	14-03-1957	58	Pensionado	89.760	Mantiene
115	8.406.412-2	José Vallejos Neculman	07-07-2014	11993	1334	23-01-1957	58	Discapacitado	125.914	Mantiene
116	7.390.460-9	Cesar Capitán Abarzúa	27-06-2014	11625	1333	15-01-1957	58	Jubilado	124.118	Mantiene
117	6.586.321-9	Eduardo Díaz Muñoz	17-07-2014	12750	1337	26-12-1956	58	Pensionado	70.871	Mantiene
118	7.292.251-4	Víctor Henríquez Jaimen	05-06-2014	9836	1328	26-12-1956	58	Pensionado	70.871	Mantiene
119	7.483.045-5	Hernán Henríquez Molina	25-10-2013	23975	1303	29-11-1956	59	Pensionado	122.509	Mantiene





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

N°	RUT	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	FECHA COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO COMPROBANTE CONTABLE	NÚMERO DE VIAJE SEGÚN FACTURA	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CALIDAD	SUBSIDIO \$	CONCLUSIÓN CONTRALORÍA GENERAL
120	8.396.595-9	Yolanda Álvarez Cabrera	16-12-2013	28215	1314	22-11-1956	59	Jubilado	127.500	Mantiene
121	7.289.827-3	Verónica Vergara Núñez	29-05-2014	9388	1327	11-11-1956	59	Discapacitado	70.871	Mantiene
122	6.944.565-9	Genaro Pérez Alcalde	07-07-2014	11993	1334	19-10-1956	59	Pensionado	122.509	Mantiene
123	7.643.981-8	Nelson Bolta Pena	16-12-2013	28206	1312	13-10-1956	59	Jubilado	47.085	Mantiene
124	8.128.815-1	Sergio Navarrete González	05-06-2014	9836	1328	18-09-1956	59	Pensionado	70.801	Mantiene
125	7.418.210-0	José Venegas Barrera	16-12-2013	28215	1314	01-09-1956	59	Pensionado	122.509	Mantiene
126	6.473.325-7	Erminia Bucarey Bustamante	11-07-2014	12426	1335	28-08-1956	59	Pensionado	70.871	Mantiene
127	7.756.405-5	Liliana Barra Montecinos	17-07-2014	12750	1337	28-08-1956	59	Jubilado	106.306	Mantiene
128	7.145.989-6	Norman Castillo Robles	21-11-2013	26279	1306	30-07-1956	59	Pensionado	73.289	Mantiene
129	7.717.512-1	Virginia González Bas	25-10-2013	23975	1303	23-07-1956	59	Jubilado	73.289	Mantiene
			07-07-2014	11993	1334	23-07-1956	59	Jubilado	94.698	Mantiene
130	6.427.980-7	Roberto Witting Contreras	29-05-2014	9388	1327	18-07-1956	59	Pensionado	94.698	Mantiene
TOTAL									12.971.644	

Fuente: Base de datos proporcionada por la Unidad de Programas Sociales del SERNATUR.





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

ANEXO N° 2

ESTADO DE OBSERVACIONES DE INFORME FINAL N° 883, DE 2015

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, examen de la materia auditada.	Control extracontable de las garantías recibidas de terceros.	MC: Observación medianamente compleja, incumplimiento de procedimientos contables, establecidos en la normativa impartida por la CGR.	El SERNATUR deberá coordinarse con la Dirección de Presupuestos, para habilitar las respectivas cuentas de orden e informar sobre el avance de las gestiones realizadas, en el plazo de 60 días hábiles a contar de la recepción del presente informe.			
Capítulo III, examen de cuentas, numeral 2.	Falta de documentos de respaldo que acrediten la calidad de los beneficiarios de cupos regulares.	AC: Observación altamente compleja, inexistencia de documentación de respaldo o con errores.	La entidad deberá acreditar la condición habilitante respecto de cada beneficiario, para el periodo auditado, -a excepción de los 15 pasajeros que presentan capacidad mental disminuida cuya condición fue certificada-, en el término indicado precedentemente, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, este Organismo de Control formulará el reparo pertinente, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336			





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

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo III, examen de cuentas, numeral 4.	Beneficiarios de cupos sociales que no cumplen con los requisitos exigidos en las bases de la licitación.	AC: Observación altamente compleja, inexistencia de documentación de respaldo o con errores.	El SERNATUR deberá acreditar la condición habilitante respecto de cada beneficiario, en el periodo auditado, en el plazo de 60 días contados desde la recepción de este documento, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, este Organismo de Control formulará el reparo pertinente, conforme a lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336.			





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