


**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

RESERVA DE IDENTIDAD



INFORME INVESTIGACIÓN ESPECIAL

Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena

**Número de Informe: 888/2017
30 de enero de 2018**

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



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

RESERVA DE IDENTIDAD

**Resumen Ejecutivo Informe Final de Investigación Especial N° 888, de 2017,
en la Dirección Regional de Magallanes del Servicio Nacional de Turismo.**

Objetivo: Validar lo señalado por el recurrente sobre eventuales irregularidades que habrían ocurrido en el servicio, a saber; presunto acoso laboral por parte de la directora Regional de SERNATUR Magallanes hacia los funcionarios del servicio; discriminación arbitraria de funcionarios desvinculados; no pago de remuneraciones; eventual desvío de recursos a otras actividades no autorizadas por el GORE Magallanes ni por esta Contraloría Regional, en el marco de los proyectos denunciados; ineficiencia y omisión de procedimientos de compras y contratación de personal e irregularidades en la ejecución de los programas Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, y Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región; y presunta utilización de millaje.

Preguntas de la Investigación Especial:

- ¿Existen indicios de un posible acoso laboral por parte de la directora regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena?
- ¿El servicio ejecuta eficientemente los objetivos de los programas de Conciencia Turística y Normas de Calidad?
- ¿Las contrataciones de servicios y adquisiciones de compras se realizaron de acuerdo a la normativa?
- ¿Se detectaron incumplimientos de funciones por parte de la directora regional del SERNATUR Magallanes?

Principales Resultados:

- Se verificó que la directora regional utiliza constantemente el envío de mensajes vía sistema whatsapp y llamados telefónicos a los celulares particulares de los funcionarios, para dar instrucciones, solicitar información, entre otros, hechos que se realizaron de forma constante y reiterada fuera del horario de trabajo, y durante los fines de semana.
- Se estableció que doña Lorena Araya Guarda, directora regional de la entidad fiscalizada, no firma los cheques de las diferentes cuentas corrientes bancarias que maneja la dirección regional, además de no visar los egresos contables del servicio.
- Se observó para los programas de Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena y de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región, la falta de visación en los pagos. Asimismo, los informes finales de ambos programas fueron enviados al GORE Magallanes con un retraso de 54 días hábiles por parte del SERNATUR Magallanes.
- Se constató que el SERNATUR Magallanes, realizó la contratación de dos embarcaciones para la navegación a Isla Madre de Dios, emitiendo la orden de





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

compra N° 1878-182-CM16, de 2016, por un valor de \$ 10.531.500, cuyo proveedor corresponde a DITECSUR Limitada, mencionando en su facturación actividades en terreno y lanzamiento. Además, se verificó que dicha empresa se encuentra con adjudicación de licitación pública ID 2239-6-LP13, de 2013, correspondiente a convenio marco para la producción de eventos.

- Se comprobó que mediante la orden de compra N° 1878-171-CM16, de 2016, SERNATUR Magallanes requirió avisaje promocional de la región por un monto de \$ 10.115.000, a la empresa Centro de Estudios Turísticos de la Patagonia Limitada, sin embargo, lo solicitado no se condice con lo realizado por la empresa que corresponde a la Revista Patagonia Turística & Cultural, la que involucra el diseño gráfico completo de avisos e inserciones en 24 páginas a color, selección de las mejores fotografías, elaboración y corrección de insertos, distribución nacional e internacional online a través del portal de SERNATUR y Patagonia turística & cultural, entrega de los insertos en formato digital PDF, HTML y EXE en un DVD.

Sin perjuicio de que las situaciones precedentemente expuestas corresponden a hechos consolidados, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario con el fin de determinar las eventuales responsabilidades que pudieran derivar de los hechos observados.

- Se detectó la ausencia de la oficina de información turística en Porvenir y en Puerto Williams, no obstante existir los recursos disponibles en el Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia.
- Se observó la falta de cierre del proyecto de Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, situación que la entidad fiscalizada regularizó enviando al GORE Magallanes el informe final e informando del reintegro de los fondos no ejecutados, sin embargo, el servicio no acompañó el documento de reintegro por la suma de \$ 2.618.439.

En ambas situaciones, deberá remitir en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha del presente informe, los antecedentes que permitan regularizar las situaciones advertidas, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento. No obstante, esta Contraloría incoará un procedimiento disciplinario con el fin de determinar las eventuales responsabilidades que pudieran derivar de los hechos observados.

- Se constató la falta de la declaración jurada de parentesco en las adquisiciones a través del convenio marco, en los programas Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, y Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región, hechos que se encuentran consolidados, toda vez que no son susceptibles de ser regularizados en el periodo fiscalizado, por lo que el servicio, deberá, en lo sucesivo, adoptar las medidas que corresponda para ajustarse a la normativa.





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

OAF N° 12.022/2016
REF N° W004492/2016
123.319/2017
ELN 123.411/2017

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
ESPECIAL N° 888, DE 2017, SOBRE
PRESUNTO ACOSO LABORAL Y
POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO DE
MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA
CHILENA.

PUNTA ARENAS, 30 ENE. 2018

Se ha dirigido a esta Contraloría Regional, un reclamante, quien solicitando reserva de identidad, denuncia posibles irregularidades, incumplimiento de funciones y un eventual hostigamiento y acoso laboral por parte de la señora Lorena Araya Guarda, directora 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.

El equipo que ejecutó el trabajo fue integrado por don Elvis Lagunas Novoa, como fiscalizador, y doña Nicole Lepe Páez, como supervisora.

JUSTIFICACIÓN

La investigación se realizó para atender la denuncia, considerando las eventuales irregularidades que da cuenta.

Por otra parte, a través de esta investigación especial, esta Contraloría Regional busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en el ODS, N° 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

AL SEÑOR
ALEJANDRO RIQUELME MONTECINOS
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

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

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

1. Posible acoso laboral sufrido por funcionarios de la Dirección Regional de SERNATUR Magallanes, por parte de la directora de la entidad fiscalizada, señora Lorena Araya Guarda. Agrega, que el servicio bajo su administración habría tenido una rotación constante de servidores, a saber, 27 personas por renuncias y despidos entre los años 2015 y 2016. Así, y producto de la misma situación, ha habido un alto número de personas que han presentado licencia por estrés laboral.

Dicha situación, ha generado una alta rotación del equipo regional y contratación de personal sin las competencias para los cargos, asimismo, se ha generado un clima de temor y presión hacia los funcionarios.

2. Discriminación arbitraria con funcionarios desvinculados que carecen de justificación razonable, entre ellos, don Diego García y doña Paulina Ulloa.
3. El no pago de remuneraciones, donde la Asociación Nacional de Funcionarios de SERNATUR, ANFUS, tuvo que intervenir. Tal es el caso de doña Vanessa Pizarro, que renunció el 6 de mayo de 2016 y de doña Natalia Vera, a la que aún no se ha pagado desde abril de 2016, habiendo renunciado en marzo de ese mismo año.
4. Desvío de recursos a otras actividades no autorizadas por el Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena y Contraloría General de la República.
5. Ineficiencia y omisión de procedimientos de compras y contratación de personal, en los programas que mantiene el SERNATUR Magallanes en ejecución.
6. En los programas de Conciencia Turística y de Normas de Calidad, se han imputado gastos que no corresponden, se tienen los recursos asignados, pero debido a que se desvinculó a la encargada, nadie se ha hecho cargo, o los ha ejecutado.
7. De igual forma el recurrente señala, sobre la falta de probidad administrativa que se presentaría, en cuanto a la utilización del millaje u otro beneficio similar que otorgan las aerolíneas por vuelos nacionales o internacionales a las personas que viajen en calidad de autoridades o funcionarios y que son financiados con recursos públicos, los que no pueden ser utilizados en actividades o viajes particulares.

Cabe señalar que, con carácter reservado, el 30 de noviembre de 2017, mediante el oficio N° 3.779, de misma data, fue puesto





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

en conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, el preinforme de investigación especial N° 888, de 2017, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieren, lo que se concretó a través del oficio N° 324, de 22 de diciembre del año en curso, que ha sido considerado para la emisión del presente informe.

METODOLOGÍA

El trabajo se llevó a cabo de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 95 y siguientes, y 131 y 132, todos de la ley N° 10.336, sobre Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, con lo establecido en las resoluciones N°s 20, de 2015, que fija las normas que regulan las auditorías efectuadas por esta Entidad Fiscalizadora, y 30, del mismo año, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas, y con los procedimientos sancionados por la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que aprueba normas de control interno, todas de este Organismo Superior de Control, e incluyó la solicitud de datos, análisis de documentos y antecedentes, toma de declaraciones, validaciones en terreno y la aplicación de las pruebas de auditoría que se estimaron necesarias. Asimismo, se llevó a cabo un examen de cuentas para verificar los pagos realizados respecto de la materia investigada.

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.

MARCO NORMATIVO

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

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

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





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

- a) Preparar, a través de las Direcciones Regionales de Turismo, los planes, programas y proyectos de desarrollo turístico para cada región y armonizarlos con los planes y políticas nacionales.
- b) Orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado hacia los planes, programas y proyectos de carácter turístico.
- c) Proponer al sector público y promover en el sector privado, la construcción, ampliación o mejoramiento de obras de infraestructura y equipamiento que incidan directa o indirectamente en la actividad turística.
- d) Difundir, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, las atracciones y valores turísticos del país.
- e) Convenir la instalación de oficinas de información turística, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, pudiendo, para este último caso, designar representantes con el objeto que los mismos ejerzan actividades vinculadas con la promoción turística del país.
- f) Celebrar convenios con personas naturales o jurídicas o con organismos públicos y privados nacionales, internacionales o extranjeros, con el objeto de promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico.
- g) Contratar con personas naturales o jurídicas, organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros e internacionales, la colaboración o coordinación necesaria para el mejor cumplimiento de las funciones del servicio.

Entre las normas que se relacionan con las materias estudiadas en esta investigación especial, corresponde nombrar las siguientes:

- a) Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- b) Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- c) Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- d) Decreto ley N° 1.263, de 1975, Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.
- e) Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- f) Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.





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

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, el universo corresponde a los egresos efectuados entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016, de tres programas ejecutados por SERNATUR Magallanes, los que se detallan a continuación:

En relación con el Programa "Capacitación y Conciencia Turística Para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena", código BIP N° 30096436-0, en adelante "Conciencia Turística" se seleccionó una muestra analítica de los egresos superiores a \$ 1.000.000, durante el año 2015 y el segundo semestre de 2016. Se deja fuera el primer semestre de 2016, dado que el servicio realizó una auditoría interna al mencionado programa, el que a la fecha se encuentra en proceso de instrucción sumaria.

Respecto al "Programa de Capacitación para Implementación de las Normas de Calidad Turística", código BIP N° 30136739-0, indistintamente "Normas de Calidad", se realizó un muestreo analítico con los egresos de los años 2015 y 2016, superiores a \$ 1.000.000.

Por su parte, "Transferencia Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia", código BIP N° 30361778, se determinó examinar el 100% de los egresos indicados por el recurrente en su denuncia.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA		% DE ACUERDO A MONTOS.
	CANTIDAD DE EGRESOS	MONTO \$	CANTIDAD DE EGRESOS	MONTO \$	
Conciencia Turística	26	20.407.863	5	12.952.710	63,5 %
Normas de Calidad	28	37.575.739	5	30.645.740	81,6%
Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos	30	170.224.969	30	170.224.969	100%

Fuente: Preparado por esta Contraloría Regional sobre la base de los datos proporcionados por el SERNATUR Magallanes.

La información utilizada fue proporcionada por doña Carolina Vidal Santana, directora regional (S) de esa entidad y puesta a disposición de esta Contraloría Regional mediante correo electrónico de 21 de agosto de 2017.

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:





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

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.

En el ejercicio de su función fiscalizadora, esta Contraloría Regional evaluó y verificó la aplicación de las Normas de Control Interno establecidas en la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en cuanto a la revisión de la documentación e información proporcionada por la entidad edilicia, detectando las siguientes observaciones:

1. Ausencia de conciliaciones bancarias.

Se constató que, al 28 de febrero de 2017, el SERNATUR Magallanes no realizó las conciliaciones bancarias, lo cual fue corroborado mediante el correo electrónico de 8 de marzo de la misma anualidad, del señor Stephano Cicarelli Cicarelli, prestador de servicios de administración y finanzas, encargado del programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia. El detalle se muestra a continuación:

N° CUENTA CORRIENTE	BANCO	NOMBRE
91909094459	Banco Estado de Chile.	Cuenta Institucional SERNATUR Magallanes.
91909000799		Subsecretaría Torres del Paine.
91909000721		Subsecretaría Parque Yendegaia y Bernardo O'Higgins.
91909000373		Programa Patagonia.

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

En este contexto, es preciso señalar que la finalidad de las conciliaciones bancarias es confrontar las anotaciones que figuran en las cartolas bancarias con el libro banco, a efectos de determinar si existen diferencias y, en su caso, el origen de las mismas. Además, permite verificar la igualdad entre las anotaciones contables y las desviaciones que surgen de los resúmenes bancarios, efectuándose el cotejo mediante un básico ejercicio de control, basado en la oposición de intereses entre la entidad fiscalizada y el banco respectivo. Lo anterior, con el objeto de proteger los recursos financieros del servicio ante eventuales pérdidas de cualquier naturaleza, y garantizar el grado de confiabilidad de la información financiera, que facilite la eficiencia operacional.

Por lo anterior, se advierte una contravención a lo previsto en el artículo 51 del decreto ley N° 1.263, de 1975, conforme al cual el sistema de control financiero comprende todas las acciones orientadas a cautelar y fiscalizar la correcta administración de los recursos del Estado, además de la necesidad de verificar fundamentalmente el cumplimiento de los fines, el acatamiento de las disposiciones legales y reglamentarias y la obtención de las metas programadas por los servicios que integran el sector público.

En ese contexto, se deberán efectuar periódicamente conciliaciones que permitan asegurar que todas sus operaciones bancarias estén reconocidas correctamente en la contabilidad y en el banco. Lo señalado, originará que, en caso de existir diferencia entre el saldo contable y el





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

saldo de la cuenta corriente, se deberán identificar los errores y regularizar los saldos en forma oportuna.

En su oficio de respuesta el SERNATUR Magallanes informa que la encargada de Administración y Finanzas de esa dirección regional, solicitó descanso compensatorio a partir del 23 de enero hasta el 2 de febrero, ambos de 2017, producto de complicaciones a su avanzado embarazo, para que posteriormente, con fecha 26 de enero de esa misma anualidad, extendiera su licencia pre natal.

Agrega que dicho cargo fue sustituido recién el día 27 de marzo de 2017, debido a lo cual, no se realizaron las conciliaciones bancarias en los meses de ausencia de la encargada del mencionado departamento, sin perjuicio de ello, la situación fue remediada a través de la contratación de personal de reemplazo, encontrándose actualmente el servicio con todas las conciliaciones de sus cuentas corrientes al día.

Sobre el particular, cabe hacer presente que el artículo 3° de la ley N° 18.575, que consagra el principio de continuidad del servicio público dispone, en lo que interesa, que "La Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente".

Del mismo modo, el artículo 5°, inciso primero, de ese texto legal, indica que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

No obstante lo indicado por el SERNATUR Magallanes, se debe mantener lo observado, toda vez que no se adjunta documentación que respalde la realización de las conciliaciones bancarias señaladas en su respuesta, por lo que la entidad fiscalizada deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, debiendo enviar a este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes objetadas, lo que será verificado en la próxima etapa de seguimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional incoará un procedimiento disciplinario con el propósito de determinar las eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de los hechos descritos.

2. Falta de revisión de los procesos.

Al respecto, se observa que la unidad de auditoría interna de SERNATUR Magallanes, no ha efectuado revisiones a los procesos rutinarios de la entidad, situación corroborada por don César Espejo Tapia,





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

encargado de la mencionada sección, mediante correo electrónico de 31 de enero de 2017, entre las cuales se pueden nombrar los siguientes:

- a) Revisar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de la entidad.
- b) Tomar muestras de inventarios.
- c) Evaluar el sistema de control interno general de la Dirección Regional.
- d) Garantizar que la entidad cuente con programas de control y planificación de sus actividades.
- e) Ausencia de arquezos de fondos.

Al respecto, se advierte una desatención a lo establecido en las letras a) y b) del numeral 4 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, que señalan que el control interno de un determinado servicio contempla, entre otras funciones, la vigilancia y supervisión de sus operaciones, debiendo "adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia".

El SERNATUR Magallanes señala en su respuesta que la unidad en comento planifica sus auditorías de acuerdo a una metodología de riesgos y que cuenta solamente con tres profesionales. Agrega que se realizó durante el año 2016 una revisión al proceso del Fondo Nacional de Desarrollo Regional -FNDR- en la dirección regional del servicio, auditando dos programas en los que, entre otras pruebas, se revisaron las conciliaciones bancarias.

Añade que se realizan revisiones trimestrales a todas las direcciones regionales, a través del oficio circular del gabinete presidencial N° 522, de 2016 y oficio circular N° 2, de 2015, del Ministerio de Hacienda, en donde se supervisan y monitorean diversas operaciones que son prioridad para el gobierno, tales como, gastos en publicidad, gastos de representación, uso de vehículos fiscales, adquisición de vehículos, comisiones de servicio al extranjero, horas extras, honorarios, tratos directos, obligaciones de la ley N° 20.730, Ley del Lobby, entre otras.

Indica que con respecto a la muestra de inventario y arquezos de caja, estas son pruebas que pertenecen a las auditorías administrativas contables, revisiones consideradas en el plan de trabajo para el año 2018 en la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena.

En consecuencia a lo manifestado por el servicio, corresponde mantener lo observado, toda vez que no se ejecutaron acciones de control por la citada dirección, por lo que en lo sucesivo deberá adoptar





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

las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, debiendo dar estricto cumplimiento a lo indicado en su oficio de respuesta.

3. Concentración de funciones.

En lo que se refiere al pago de proveedores se comprobó que la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, no cumple con el principio de segregación de funciones. Tal es el caso de doña Grisel Pajarito Cárcamo, encargada de administración y finanzas, quien prepara la nómina, da el visto bueno en su rol de jefatura y autoriza el pago a través de una de las firmas del cheque. Asimismo, es la encargada de realizar las conciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes del servicio. Todo lo anterior, sin considerar la aprobación por parte de la directora regional doña Lorena Araya Guarda.

Al respecto, es oportuno indicar que, con el fin de reducir el riesgo de errores, disipaciones o actos ilícitos, o la probabilidad de que no se detecten este tipo de problemas, es preciso evitar que todos los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o sección.

Las funciones y responsabilidades deben asignarse sistemáticamente a varias personas para asegurar un equilibrio eficaz entre los poderes. Entre las funciones claves figuran la autorización y el registro de las transacciones, la emisión y el recibo de los haberes, los pagos y la revisión o fiscalización de las transacciones.

Atendido lo anterior, se observa que no existe una instancia de supervisión en el pago a proveedores, lo que contraviene la normativa sobre división de las tareas a que se refiere el numeral 54 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en cuanto a que las tareas y responsabilidades principales ligadas a la autorización, tratamiento, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.

El servicio indica en su respuesta que el 3 de enero de 2016, la señora Grisel Pajarito asumió como encargada de Administración y Finanzas, sin contar con personal de apoyo que tenga responsabilidad administrativa, atendida la escasez presupuestaria de la dirección regional, requisito fundamental que permite segregar funciones y que no estén bajo la responsabilidad de un solo funcionario.

Agrega que con el objeto de levantar la observación en relación con la falta de aprobación por parte de la directora regional, señora Lorena Araya, se diseñó un comprobante contable que permitiese que dicha autoridad fiscalice las transacciones.

Atendido lo mencionado por el servicio, y a que la acción indicada no permite desconcentrar las funciones, corresponde a esta





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

Entidad de Control mantener lo observado, debiendo esa dirección regional adoptar las medidas necesarias para que las actividades rutinarias no recaigan en una sola persona, y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

4. Ausencia de manual de procedimiento en los pagos.

Al respecto, se observa que SERNATUR Magallanes no cuenta con procedimientos establecidos que regulen la operatoria en la realización y autorización de los pagos efectuados a sus proveedores, lo que fue corroborado mediante correo electrónico de 2 de febrero de 2017, por doña Carolina Vidal Santana, directora subrogante de esa entidad.

Lo expuesto, implica una contravención a lo estipulado en el numeral 3, de la resolución exenta N° 1.485 de 1996, de este Órgano de Control, la cual indica que la estructura de control interno se ha definido como el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, que dispone una institución para ofrecer una garantía razonable de que se ha cumplido los siguientes objetivos generales: promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir; preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades; respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

Asimismo, lo anterior, vulnera los numerales 38 y 39 de la referida resolución exenta, que prevén que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y arbitrar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia, por cuanto esos controles internos contribuyen a la consecución de los resultados pretendidos por el organismo de que se trate, y al cumplimiento de determinadas normas.

Además, la observación descrita incumple lo señalado en el numeral 44 de la misma resolución exenta, en cuanto a que toda institución debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos de control y de todos los aspectos pertinentes de los hechos significativos. Asimismo, la documentación debe estar disponible y ser fácilmente accesible para su verificación por el personal apropiado y por los auditores.

En el mismo orden de ideas, el hecho advertido contraviene el numeral 45 de la recién citada resolución, el cual indica que la documentación relativa a las estructuras de control interno debe incluir datos sobre la estructura y políticas de una institución, sobre sus categorías operativas, objetivos y procedimientos de control. Esta información debe figurar en documentos tales como guías de gestión, políticas administrativas y manuales de operación.





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

En su oficio de respuesta, el servicio señala que existe un procedimiento de pago a proveedores aprobado por la dirección nacional de SERNATUR mediante la resolución exenta N° 121, de 8 de abril de 2015.

En consideración al antecedente informado en su respuesta por SERNATUR Magallanes, que no fue proporcionado durante el desarrollo de la investigación, se subsana lo objetado.

5. Estructura orgánica no formalizada.

Se verificó que si bien SERNATUR Magallanes tiene preparado un organigrama, este no se encuentra aprobado mediante un acto administrativo, situación que vulnera lo establecido en el artículo 3° de la ley N° 19.880, de Bases de Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el cual señala que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, entendiéndose por estos, las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

En su respuesta, el servicio acoge lo observado, por lo que procede con la formalización del acto administrativo que aprueba el organigrama, dictando la resolución exenta N° 153, de 20 de diciembre de 2017, del SERNATUR Magallanes.

Al tenor de las medidas adoptadas por el servicio, corresponde a esta Entidad de Control subsanar lo observado.

6. Utilización de una misma clave por personas a honorarios.

Se constató que doña Paulina Torres y don Stephano Cicarelli, quienes cumplen funciones a honorarios, se encuentran realizando registros contables utilizando la clave de acceso al Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, de doña Cristina Chaura, encargada de la Unidad de Personal, situación corroborada por esta última funcionaria, quien indica mediante correo electrónico de 6 de marzo de 2017, que a comienzos de año la señora Grisel Pajarito solicitó en conjunto con la señorita Chaura clave para acceder al señalado sistema, lo cual fue entregada sólo a la encargada de personal.

Debido a lo antes mencionado, se procedió a contabilizar solo con su clave, porque los pagos a proveedores no se pueden posponer por la falta de respuesta del nivel central.

Añade que debido a que el volumen de pagos realizados mensualmente sobrepasa los 50 movimientos contables, se hace imposible que solo una persona se dedique a contabilizar, en este caso la encargada de administración y finanzas, más aún si existen otras materias que se deben





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

atender. Por ello, resultó eficiente que el señor Cicarelli y la señorita Torres apoyaran contabilizando.

Lo anterior, infringe las letras a) y d), del artículo 28, del decreto N° 83, de 2005, del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que aprueba la Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, que establecen, en lo que interesa, respecto al control de acceso e identificación formal de autenticación a los sistemas informáticos; la obligación de mantener en forma confidencial de los identificadores que se asignen, y el deber de no compartir los identificadores de usuarios individuales, respectivamente.

Asimismo, se infringe lo prescrito en el artículo 3° de la ley N° 18.575, que consigna que la Administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad y control. De igual modo, la situación descrita tampoco se condice con lo dispuesto en el numeral 57, del capítulo II, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad de Control, en relación con que debe existir una supervisión permanente de todas las funciones de la institución, para el logro de los objetivos del control interno.

En su respuesta, la entidad reconoce dicha situación, indicando la necesidad de operar y cumplir con las funciones de la Dirección Regional, precisando que se tuvo que contabilizar con la clave de SIGFE de la funcionaria Cristina Chaura, a fin de dar continuidad a la función pública y cumplimiento a los compromisos contraídos con los proveedores.

Agrega que el volumen de trabajo que existe en la Unidad de Administración y Finanzas es alto y esta no cuenta con más personal que tenga responsabilidad administrativa, por lo que se decidió que el señor Cicarelli y la señorita Torres apoyaran, siempre bajo la tutela de la encargada de dicho departamento.

De igual forma, señala que la situación antes descrita ha generado que la directora regional mediante el memorándum N° 267, de 22 de diciembre de 2017, solicite al nivel central de su servicio, personal para el cargo de asistente administrativo en calidad jurídica contrata con el objetivo de remediar las falencias detectadas por este Ente Contralor.

Al tenor de lo indicado por el servicio, se debe mantener lo observado, debiendo el SERNATUR Magallanes adoptar las medidas con el fin de no incurrir en el hecho objetado, y así dar estricto cumplimiento a la normativa vigente.

II. EXAMEN DE LA MATERIA INVESTIGADA

1. En relación con el acoso laboral.





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

De las indagaciones efectuadas sobre las situaciones denunciadas por el recurrente, se pudo determinar lo siguiente:

1.1. Alta rotación del personal y sus funciones.

El recurrente indica que durante la gestión de la actual directora del servicio ha habido una rotación constante de funcionarios, a saber 27 personas, entre renuncias, no renovación de contratos y desvinculaciones, todo esto debido al acoso laboral que ejerce doña Lorena Araya Guarda, sobre los trabajadores.

Al respecto, y realizado el análisis de 44 funcionarios del SERNATUR Magallanes, para los años 2015 y 2016, se pudo constatar que efectivamente existe una alta rotación del personal y movilidad en sus funciones, situación que se ilustra a continuación:

DETALLE	N° DE FUNCIONARIOS	PORCENTAJE
Cambio de funciones	9	20%
Cambio de funciones y término de contrato de forma anticipada	2	5%
No renovación de contratos	11	25%
Renovación de contratos	11	25%
Renuncia Voluntaria	10	23%
Termino anticipado del contrato	1	2%
TOTAL GENERAL	44	100%

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Dado lo anterior, la señora Araya indica que no fueron 27 funcionarios, que solo a dos personas a honorarios en el 2016 se les aplicó el término anticipado a la fecha de su contrato, a cinco trabajadores no se les renovó su contratación, y que el resto han sido renuncias voluntarias. Agrega que dichas situaciones corresponden a no renovaciones, y no desvinculaciones.

Sobre la materia, cabe señalar que la alta rotación del personal a cargo y de sus funciones, el cuadro precedente no se aviene con lo señalado en el numeral 15 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad de Control, en lo que se refiere a que los cambios en la organización y la actitud de la dirección pueden tener impacto sobre la eficacia de la estructura de control interno y sobre el personal operador.

El servicio señala en su respuesta que en el cuadro presentado en el preinforme de esta Entidad de Control, no se permite dilucidar cuáles fueron los funcionarios asociados a las situaciones descritas, por lo que adjunta una tabla propia donde reflejan los cambios realizados por el servicio.

Agrega que se efectuaron cambios de funciones de 9 funcionarios de SERNATUR Magallanes, con el objetivo de





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

incentivarlos a desarrollar nuevas funciones, el que generalmente comprendía un aumento de sus remuneraciones.

En cuanto al cambio de funciones y término de contrato de forma anticipada, informa que la señorita Paulina Ulloa y el señor Diego García, fueron cambiados de funciones, generándose un aumento en su remuneración, el que permite visualizar que existió un reconocimiento e incentivo a su labor, sin embargo fueron desvinculados por ineficiencias en sus funciones y realizar campaña política en la jornada laboral, respectivamente.

En la no renovación del contrato del señor Klaus Thorman se debió porque se le encomendó efectuar proyectos para postular a fuentes de financiamiento, sin obtener respuesta.

A la señora Viviana Sandoval, no se le renovó el contrato porque no tenía competencias para el cargo y existían reclamos de la encargada de Administración y Finanzas que en ese entonces era doña Sandra Mansilla.

En el caso de doña Roció Velquen, no recuerda los motivos de su salida, y que para don Gustavo Radonich, no se renovó el convenio a honorarios a partir del mes de julio de 2015, por no poseer perfil del cargo.

Referente a la renovación de contratos, indica el servicio que son 18 personas que se les renovó el contrato del año 2015 al 2016.

Respecto a la renuncia voluntaria, informa que son 10 personas que presentaron renuncia voluntaria de los cuales 8 son personas contratadas a honorarios, y dos a contrata, y que en cuanto a las cartas de renuncia manifiestan que son por motivos familiares o por nuevas expectativas laborales.

Finalmente para el término anticipado de contrato, manifiesta que fueron 2 personas notificadas por término anticipado de contrato, ellos fueron la señorita Paulina Ulloa y el señor Diego García, por los motivos citados anteriormente y de acuerdo a lo descrito en el número 2 del presente acápite, hechos que si bien se ajustan a derecho, constituyen parte del porcentaje de la alta rotación efectuada en el servicio.

En virtud de lo detallado por la entidad auditada, se subsanada lo objetado, sin perjuicio el SERNATUR Magallanes deba velar cumplimiento a la normativa de control interno.

1.2. Instrucciones dadas fuera del horario de trabajo.





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

De las declaraciones obtenidas a los funcionarios del SERNATUR Magallanes, al menos 8 personas señalan que la directora del servicio, doña Lorena Araya Guarda, utiliza constantemente el envío de mensajes vía sistema whatsapp y llamados telefónicos a los celulares particulares de los funcionarios, para dar instrucciones, solicitar información, entre otros, hechos que se realizarían de forma constante y reiterada fuera del horario de trabajo, y durante los fines de semana.

La situación anterior, fue corroborada mediante declaración de la señora Araya el día 1 de febrero de 2017, en la que señala que para la entrega de instrucciones, le es más cómodo utilizar la mensajería a través de whatsapp, que no sabe si es bueno o malo, pero que se está usando más.

Al respecto, y en armonía con la jurisprudencia de esta Entidad Fiscalizadora, contenida en los dictámenes N°s 29.084, de 2011; 57.468, de 2014 y 43.233, de 2015, entre otros, se puede acudir al uso de tecnologías de la información para apoyar la labor administrativa, lo que encuentra su fundamento en los principios de eficiencia y eficacia establecidos en los artículos 3°, 5°, 8° y 11 de la ley N° 18.575.

No obstante, es preciso consignar que, en la especie, el envío de mensajes de whatsapp a los teléfonos móviles de los funcionarios, para impartir instrucciones relativas a la ejecución de labores de trabajo, no es la vía idónea para ello, y menos fuera del horario de trabajo, pues corresponde que las directrices sean canalizadas a través de mecanismos institucionales, dentro de los que no se advierte se contemplen las distintas redes sociales de uso particular.

Por lo anterior, es menester indicar, y de acuerdo con el criterio sostenido en el dictamen N° 27.114, de 2014, de este Órgano de Control, que si la normativa que regula una materia, no prevé exigencias en cuanto a la forma en que deben practicarse las comunicaciones a los servidores de un determinado organismo público, resulta plenamente eficaz que aquéllas se realicen por medio de mensajes remitidos a la casilla de correo electrónico institucional que dispone cada empleado.

Aceptar una tesis contraria, importaría que fuera de cargo de los empleados mantener a disposición de la Administración un bien de su patrimonio -en la especie, teléfonos celulares habilitados con redes sociales-, lo que produciría un enriquecimiento sin causa para el Fisco, ya que un desembolso de tal naturaleza sería a consecuencia del cumplimiento de una función pública y no de un acto personal y voluntario de los afectados, acorde con el criterio que se desprende de los dictámenes N°s 32.808 y 99.140, ambos de 2015, de esta Entidad Fiscalizadora.

El servicio indica en su respuesta que el rubro del turismo es dinámico y se configura en la región como uno de los principales





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

motores de impulso de la economía, debido a ello es que cada día esa Dirección Regional debe responder a las exigencias del rubro.

Agrega que la temporada alta de visitantes se ha extendido en esta región, comenzando en septiembre y terminando en marzo de cada año, por lo que se vuelve aún más indispensable atender la demanda de los turistas y solucionar los problemas que se puedan presentar en el ámbito del turismo.

Añade que la oficina de información turística atiende en temporada baja de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 18:00 horas, y los sábados de 10:00 a 16:00 horas, y en temporada alta de lunes a viernes de 08:30 a 20:00 horas, y sábados, domingos, y festivos de 10:00 a 20:00 horas.

De igual forma indica que atendiendo a todo lo antes mencionado, es que la directora regional ha realizado consultas fuera del horario de trabajo, pero sin la intención de invadir o acosar a sus funcionarios.

Dado lo expuesto precedentemente se corrobora la situación denunciada y sin perjuicio de los argumentos esgrimidos por el servicio, corresponde mantener lo objetado, debiendo en lo sucesivo no incurrir en el hecho advertido, dando estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia. Sin perjuicio de lo cual, esta Entidad de Control iniciará un procedimiento disciplinario, con el fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivar de los hechos objetados y constatados.

1.3. Denuncias realizadas por la Asociación Nacional de Empleados Fiscales, ANEF.

Al respecto, se pudo constatar que la Asociación Nacional de Funcionarios del Servicio Nacional de Turismo, tuvo conocimiento, en los años 2015 y 2016, sobre indicios que pudieran constituir posibles hostigamientos o acoso laboral por parte de la directora regional de SERNATUR Magallanes, doña Lorena Araya Guarda, y que informó a través de varios correos electrónicos a la Dirección Nacional del mismo servicio.

Sin embargo, no se evidencia una denuncia formal, de acuerdo a lo que establece el artículo 5° de la resolución exenta N° 1.261, de 2012, del SERNATUR, en la que señala que el personal del Servicio Nacional de Turismo que tome conocimiento, sufra o se vea afectado por la ocurrencia de hechos que revistan características de acoso, podrá efectuar una denuncia ante el jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, quien actuará como receptor.

La denuncia podrá formularse personalmente, por escrito en papel o vía electrónica, de acuerdo al Formulario de Denuncia de Acoso Sexual y/o Laboral, las que no se realizan por escrito o no vayan firmadas por el o la denunciante, se entenderán como no presentadas.





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

En su respuesta, el SERNATUR Magallanes indica que no se tuvo conocimiento en la Dirección Regional que funcionarios presentasen una denuncia formal ante el jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, el cual es informado por el Departamento de Jurídica del nivel central.

En consecuencia, y por lo anteriormente expuesto, es posible establecer que no existe irregularidad verificable en los hechos descritos, por lo que se desestima lo denunciado, toda vez que no existe una denuncia formal de acoso laboral por parte de la citada asociación.

1.4. Denuncia formal de acoso laboral.

Se constató que con fecha 2 de febrero de 2017, la señora Sandra Mansilla Ojeda, funcionaria de la Dirección Regional del Servicio de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, ingresó una denuncia formal de acoso laboral ante el jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, del SERNATUR, lo que derivó en una investigación sumaria, instruida por la resolución exenta N° 74, de 3 de marzo de 2017, del Servicio Nacional de Turismo.

Sobre el particular, es deber hacer presente que según lo dispuesto por los artículos 126, 128, 129 y 140 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, es facultad del jefe superior de la institución ordenar la instrucción de la investigación sumaria respectiva, cuando estimare que los hechos denunciados sean susceptibles de ser sancionados.

En ese contexto, consta que la presunta vulneración a los derechos fundamentales de la extrabajadora denunciante, se encuentran en conocimiento de la autoridad administrativa competente, por lo que esta Contraloría Regional debe abstenerse de intervenir en esta oportunidad (aplica dictamen N° 27.153, de 2012, de este Órgano de Control).

Ahora bien, cabe manifestar que los sumarios administrativos son procedimientos reglados y a su respecto no caben otros trámites o instancias que aquellas previstas en la reglamentación, que, al efecto, establece la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, normativa que no otorga facultades a esta Entidad Fiscalizadora para emitir una opinión anticipada respecto de procesos disciplinarios (aplica dictamen N° 77.527, de 2011, de esta Entidad de Fiscalización).

Sobre lo anterior, el servicio indica en su respuesta, que mediante la resolución exenta N° 334, de 7 de julio de 2017, del SERNATUR, en su punto número 9, se estableció que de acuerdo a lo que dispone el artículo 126 del Estatuto Administrativo, y por no existir antecedentes suficientes que permitan atribuir responsabilidad administrativa a alguno de los funcionarios con responsabilidad administrativa que actualmente se desempeñan en la dirección regional, el investigador propuso desestimar la denuncia de acoso laboral incoada por parte de la denunciante, doña Sandra Mansilla Ojeda, razón por la cual solo





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

procede resolver el sobreseimiento definitivo del proceso sumarial, iniciado por medio de la resolución exenta N° 74, de 3 de marzo de 2017, de ese servicio, sin perjuicio de instruir a la autoridad regional para que se observen adecuadamente los procesos de evaluación de desempeño regulados por el Estatuto Administrativo y las normas atinentes.

Con todo, se debe indicar que acerca del procedimiento disciplinario de que se trata, ese servicio deberá remitir el expediente sumarial a la Contraloría General de la República a fin de verificar el control de legalidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6°, número 15, de la resolución N° 10, de 2017, de esta Entidad Superior de Fiscalización, para lo cual dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

1.5. Sobre licencias médicas.

El recurrente señala que debido al acoso laboral, un alto número ha presentado licencias por estrés laboral.

Al respecto, solicitado reporte por esta Entidad de Control, y remitido informe de las licencias médicas tramitadas el año 2016, por parte de doña Cristina Chaura Chaura, encargada de la Unidad de Personas del SERNATUR Magallanes, mediante correo electrónico de 30 de enero de 2017, se puede advertir que existieron tres personas con licencia psiquiátrica para el señalado año, de las cuales una tiene origen laboral, de acuerdo a lo confirmado por doña Carolina Vidal Santana, mediante correo electrónico de 21 de agosto de 2017.

Sobre el particular, es dable anotar, que conforme lo prescribe el artículo 111 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, se entiende por licencia médica, en lo que interesa, "el derecho que tiene el funcionario de ausentarse o reducir su jornada de trabajo durante un determinado lapso, con el fin de atender al restablecimiento de su salud, en cumplimiento de una prescripción profesional", norma que es reiterada en similares términos por el artículo 1 del decreto N° 3, de 1984, del Ministerio de Salud, Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional.

Ahora bien, respecto a lo señalado en los numerales 1.1 y 1.5 es dable indicar que a nivel constitucional el inciso segundo de su artículo 5°, dispone que "el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes".

A su vez, el artículo 19, números 1, 2, 4 y 16, de la Carta Fundamental asegura a todas las personas una serie de derechos, entre los que puede destacarse el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica





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

de la persona; la igualdad ante la ley; el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y la prohibición de cualquier discriminación en materia laboral que no esté basada en la capacidad o idoneidad personal.

Además, es menester tener presente que las conductas constitutivas de mobbing son tan variadas, que pueden afectar otros derechos también reconocidos constitucionalmente.

Luego, viene al caso puntualizar que el artículo 84, letra m), de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, prohíbe realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que señala el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo, disposición que, a su vez, prevé, en lo pertinente, que "es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 126, 128 y 129 de la citada ley N° 18.834, en concordancia con la reiterada jurisprudencia administrativa, contenida, entre otros, en los dictámenes N°s 24.847, de 2013, y 55.810, de 2014, de este Órgano de Control, corresponde a la superioridad dotada de la potestad sancionatoria ponderar si los hechos denunciados son susceptibles de ser castigados con una medida disciplinaria, caso en el cual ordenará la instrucción de un procedimiento sumarial, sin perjuicio, por cierto, de las atribuciones de esta Entidad Fiscalizadora en la materia.

Indica el servicio que no se tuvo a la vista el informe médico tratante que permita ratificar que la licencia psiquiátrica presentada por la funcionaria Sandra Mansilla guarde relación con índole laboral o familiar, en vista de la situación que enfrentó la funcionaria en esa época del año 2016.

Por otro lado, el informe de clima laboral referido a la Dirección Regional emanado a finales del año 2016 y proporcionado a esta Contraloría Regional el 3 de febrero de 2017, menciona que, en este apartado o dimensión, se consideró que el liderazgo por parte de los jefes de los entrevistados era influyente y positivo, con excepción de un grupo menor de trabajadores, quienes expresan su inconformidad.

De igual forma, señala el citado informe que el estilo identificado por los entrevistados, corresponde más a un estilo directivo y paternalista.

En este orden de ideas, de lo expuesto precedentemente en este punto, de los antecedentes y las indagaciones realizadas, no existen elementos suficientes que permitan establecer que las licencias médicas





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

del personal hayan sido producto de un clima de estrés laboral en el servicio, por lo que se desestima el hecho denunciado.

2. Discriminación arbitraria con funcionarios desvinculados que carecen de justificación razonable, entre ellos don Diego García y doña Paulina Ulloa.

Al respecto, se pudo comprobar que con fecha 8 de septiembre de 2016, la señora Lorena Araya Guarda, directora del SERNATUR Magallanes, dio término anticipado a los contratos a honorarios del señor Diego García y de doña Paulina Ulloa, comunicándoles la situación por medio de notificación de 26 de agosto de 2016 y regularizados a través de la resolución N° 266/1140, de 2016, del servicio auditado.

Enseguida, consultada sobre la situación, la señora Araya, indica en su declaración de 2 de febrero de 2017, que para el caso del señor García, se procedió con el término anticipado de su contrato, producto que se encontraría realizando propaganda política dentro de su jornada laboral, además de utilizar los medios institucionales para hacer ingreso a las redes sociales.

Agrega, sobre la señora Ulloa, que esto se habría debido a una seguidilla de situaciones, y que lo principal fue que no realizó los informes a su debido tiempo, para su rendición, en el programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos para la Patagonia, ya que al no entregar los informes a la dirección administrativa y de contabilidad del Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena -GORE Magallanes- los ponía en peligro de no recibir los nuevos recursos del programa, lo que implicaría el no pago de remuneraciones a honorarios, entre otras cosas.

Ahora bien, contactado don Diego García, este no se presentó a entregar su declaración el día viernes 3 de marzo de 2017, a las 15:00 horas, y al llamarle nuevamente, no responde a su teléfono. En el caso de doña Paulina Ulloa, no fue posible el contacto telefónico con ella.

Por lo anterior, se puede establecer que el servicio se ajustaría a derecho al darle término anticipado al contrato de los trabajadores indicados anteriormente, tal como lo establece la cláusula décima del contrato, que señala que las partes se reservan el derecho de poner término al convenio en cualquier tiempo, sin expresión de causa por cualquiera de las partes en las oficinas señaladas en el N° 6 de la cláusula primera y en el evento que la prestador/a no se encuentre cumpliendo sus funciones en las dependencias de SERNATUR, en el domicilio que este/a tenga registrado actualmente en el Servicio. En este último caso, el aviso de término de convenio se enviará por carta certificada y la notificación se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente al de la fecha estampada en el sobre de envío del aviso por la oficina de correos. Todo esto sin perjuicio de lo indicado en el numeral 1.1. del acápite de Examen de la Materia Investigada.





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

En su respuesta, el servicio manifiesta que efectivamente se ajustó a derecho dar término anticipado al contrato de los trabajadores indicados con los debidos fundamentos. En lo que respecta al señor Diego García fue por contravenir la instrucción N° 8.600, de 3 de febrero de 2016, de la Contraloría General de la República, "Instructivo con motivo de las elecciones municipales 2016", y, en cuanto a la señorita Paulina Ulloa por no realizar sus labores con esmero, dedicación y eficiencia.

Al tenor de lo manifestado, y dado que en estos casos la entidad fiscalizada se ajustó a derecho, procede desestimar el hecho denunciado, sin perjuicio de los nuevos requerimientos o antecedentes que pudiera remitir y complementar el recurrente, los que podrá dirigir a esta Contraloría Regional.

3. El no pago de remuneraciones, donde ANFUS tuvo que intervenir, casos de la señora Vanessa Pizarro y a doña Natalia Vera.

Sobre la materia, y en relación a doña Vanessa Pizarro, se pudo comprobar que para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, mantuvo convenio a honorarios con el SERNATUR Magallanes, aprobado a través de la resolución N° 266/407, de 2016, del mismo servicio.

De igual forma, se verificó que la señora Pizarro, entregó carta renuncia el día 6 de mayo de 2016, indicando que deja asentada su decisión de terminar su relación laboral con el servicio a partir del 9 de mayo de ese mismo año, por el convenio de honorarios de prestación de servicios como encargada de Programa Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio. Agrega, que dicha determinación responde a motivos personales.

Enseguida, y de acuerdo a lo indicado por el servicio en respuesta al oficio N° 140, de 2017, de este Ente Contralor, se evidenció que producto de lo anterior y con fecha 6 de mayo de 2016, doña Christina Chaura solicitó a la señora Pizarro la entrega de los archivos referentes de los programas a su cargo, carpetas digitales de las ejecuciones de los mismos durante su designación en el cargo, facilitándole un disco duro para guardar la información requerida y ser entregado a la encargada de personal, supervisiones realizadas en ambos programas, excel con detalle de los pasajeros de los viajes, calendario de giras de estudio, y el estado de avance del Programa Turismo Social que estaba trabajando con doña Sandra Mansilla.

En el mismo sentido, con igual data solicita la boleta de honorarios e informe de actividades, respecto a los días trabajados entre el 1 y 6 de mayo de 2016. Dicha petición fue reiterada a través de correo electrónico del día 26 de ese mismo mes y año, y la cual no se atendió hasta el 29 de junio de 2016, por medio de doña Alejandra Cárcamo, presidenta de ANFUS.





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

Luego, se procedió a remitir el correo electrónico de 29 de junio de 2016, de SERNATUR Magallanes al nivel central, a través de doña Christina Chaura, el informe final y la boleta de honorarios de la señora Pizarro, visados por la directora del servicio, doña Lorena Araya Guarda, para que se procediera al pago del saldo de sus honorarios.

Lo anterior, se pudo verificar mediante la información enviada por doña Carolina Vidal, directora subrogante de la entidad fiscalizada, mediante correo electrónico de 5 de junio 2017, en la que adjunta el comprobante de pago N° 208475, de 8 de julio de 2016, por un monto pagado a la funcionaria de \$ 144.527, por los seis días trabajados en el mes de mayo de ese año. Agrega, que dicho pago se retrasó en un mes, debido a que doña Vanessa Pizarro tenía pendiente de entrega el informe de actividades y la respectiva boleta de honorarios.

En consecuencia, se pudo comprobar que el SERNATUR de Magallanes actuó de acuerdo a lo estipulado en la cláusula undécima del convenio de honorarios aprobado mediante la resolución N° 266/407, de 2016, de ese servicio, la que establece al término anticipado de la relación contractual, que la prestadora se obliga a restituir a SERNATUR todos los antecedentes e insumos, materiales o equipamiento que se le hayan entregado para el cumplimiento de la funciones o trabajos encomendados que estuvieran en su poder, y a entregarle a la jefatura directa, en este caso a la directora doña Lorena Araya, un Informe actualizado en que detallara el estado en que se encuentran las funciones o los trabajos encomendados. Como consecuencia de lo anterior, se pagará el honorario que proporcionalmente corresponda a la prestadora por el tiempo o los días del mes efectivamente trabajados o los productos que haya entregado, según corresponda y que hayan sido recibidos y aprobados previamente por la jefatura directa señalada en el N° 13 de la cláusula primera.

Por lo anterior, y en concordancia con lo validado por esta Entidad de Fiscalización, se debe desestimar en este punto lo denunciado por el recurrente.

En el caso de doña Natalia Vera, es preciso señalar que dicho requerimiento fue atendido mediante el oficio N° 744, de 2017, de esta Contraloría Regional, donde se observa el pago pendiente de remuneraciones y por los montos incurridos en la comisión de servicio en la participación de la feria ITB Berlín 2016, lo que derivó en un procedimiento disciplinario, a ser incoado por esta Entidad de Control, en orden a determinar las eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de los hechos observados.

De igual forma, esta Sede Regional solicitó a SERNATUR Magallanes que se procediera al pago y remitiera la documentación que acredite el reembolso de los gastos incurridos en el cometido funcionario efectuado por la señora Natalia Vera, teniendo como plazo máximo 30 días hábiles, lo que será analizado y corroborado por la Unidad de Apoyo al Cumplimiento de la Contraloría Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena.





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

Sobre lo anterior, el servicio indica que se ha pagado \$ 1.035.000 a la señora Vera, correspondiente al sueldo del mes de marzo de 2016, \$ 9.660 por la rendición de gasto reunión de marketing en Santiago, \$ 3.900 reembolso de gasto reunión en Puerto Natales, y \$ 59.363 por gastos efectuados en feria ITB. Quedando un saldo pendiente de \$154.992, correspondiente al reembolso gastos Feria ITB, debido que aún no se obtiene el decreto que aprueba la comisión de servicio al extranjero, por parte del nivel central.

En consideración a lo expuesto, dado que dicha situación será analizada en la fase de seguimiento y que este Órgano de Control determinó incoar un procedimiento disciplinario mediante la resolución exenta N° PD 00029, de 2018, a fin de establecer eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados, corresponde abstenerse, por el momento, de emitir un pronunciamiento al respecto.

4. Incumplimiento de funciones de la directora regional de SERNATUR Magallanes.

Sobre la materia, se pudo establecer que doña Lorena Araya Guarda, directora de la entidad fiscalizada, no firma los cheques de las diferentes cuentas corrientes bancarias que maneja la dirección regional. Consultada por la delegación de sus funciones mediante correo electrónico de 8 de junio de 2017, de este origen, reiterado el día 13 del mismo mes y año, a la fecha del preinforme, la individualizada directora del servicio no había dado respuesta a dicho requerimiento.

Lo anterior, vulnera lo prescrito en la resolución exenta N° 516, de 2012, del Servicio Nacional de Turismo, que delega las facultades, en los directores regionales del Servicio nacional de Turismo, y que en su título V, numeral 5, en relación con la administración financiera y presupuestaria, establece que la directora regional deberá firmar los cheques de todas las cuentas corrientes bancarias correspondientes a la Dirección Regional, y endosar valores y/o cheques, con la finalidad de depositarlos en la cuenta o cuentas corrientes institucionales, una vez otorgada la respectiva caución y autorizada la firma por parte de la Contraloría Regional o la Contraloría General de la República, según corresponda.

En su respuesta, el SERNATUR Magallanes expone que la encargada administrativa de la época, que se desempeñaba en el cargo alrededor de 15 años, no la incorporó en la nómina de firmas de las cuentas corrientes existentes a esa data, situación que a su vez no fue observada por la actual encargada de dicho departamento.

Agrega que actualmente esa dirección regional posee solo tres cuentas corrientes que se encuentran activas, correspondientes a; Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia N° 919090000730, Programa de Capacitación y Conciencia Turística para





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

la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena N° 91909000349, y la Institucional N° 91909094459, todas del banco Estado.

Añade que de lo anterior, la Directora Regional posee solo autorización de firma de la cuenta corriente del primer programa mencionado y que se tramitará solo la aprobación de la cuenta Institucional, dado que en el transcurso del desarrollo del informe se ha solicitado cerrar las cuentas corrientes que no presentan movimientos.

De igual forma indica que una vez observada esta materia por esta Contraloría Regional en la etapa de ejecución de la investigación, la directora regional del servicio se encuentra cumpliendo la función de firmar cheques del Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia.

Cabe precisar que, sin perjuicio de las medidas adoptadas por la entidad fiscalizada, en orden a regularizar la situación de las cuentas corrientes del servicio, lo anterior no obsta a que la directora regional del SERNATUR Magallanes no dio cabal cumplimiento a sus funciones al no firmar los respectivos cheques de pago en su momento.

En consideración a lo manifestado por el servicio, y debido a que se trata de una situación consolidada, no susceptible de ser subsanada en el periodo auditado, corresponde mantener la observación, debiendo el servicio ajustarse a lo consignado en la normativa vigente sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario, con la finalidad de determinar eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivar de los hechos objetados.

5. Sobre Transferencias por Programas.

5.1. Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia.

Al respecto, se puede indicar que a través de la resolución exenta N° 14, de 2016, del SERNATUR Magallanes, se aprobó el convenio celebrado entre el Gobierno Regional y la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo, ambos de Magallanes y de la Antártica Chilena, para la realización de Transferencia Programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, código BIP N° 30361778, por un monto de \$ 4.899.998.000, cuya ejecución efectiva de las actividades del proyecto no podrá exceder al 30 de enero de 2019.

Como puede advertirse, el convenio tiene como objetivo general posicionar la Patagonia y Antártica Chilena, como un destino turístico sustentable, único, de características especiales, a nivel nacional e internacional, haciendo énfasis en la diversidad de atractivos naturales, su estado





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

prístino, sus etnias e importantes hitos geográficos e históricos que lo conforman, optando a incrementar la demanda turística por este destino, en mercados de origen, en los cuales se hayan realizado acciones de comercialización y en mercados emergentes, principalmente para temporada baja y media, privilegiando la calidad de la demanda más que la cantidad.

Dado lo anterior y de acuerdo a la revisión efectuada, se pudo determinar lo siguiente:

5.1.1. Información faltante en sistema de compras.

Se advierte que la Dirección Regional de Magallanes del Servicio Nacional de Turismo, no sube al sistema electrónico de compras www.mercadopublico.cl, toda la documentación que respalda el proceso de adquisiciones de bienes y servicios, situación que se visualiza en anexo N° 2.

La situación descrita anteriormente, no da cabal cumplimiento a lo estipulado en el manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo, aprobado mediante resolución exenta N° 545, de 2016, del precitado servicio, que indica en su numeral 8, Gestión y Procesos de Compras y Contrataciones, en lo que interesa, que en el caso de las compras realizadas por las Direcciones Regionales de Turismo de SERNATUR, deberán desarrollar todos sus procesos de compras utilizando el portal o plataforma electrónica www.mercadopublico.cl y deberán publicar en cada uno de los procesos de compras que se realicen en dicha plataforma todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo proceso de compra.

El servicio informa en su respuesta que efectivamente no se publicó toda la documentación que respalda el proceso de adquisiciones de las siguientes órdenes de compra; 1878-89-CM16; 1878-103-CM16; 1878-102-CM16; 1878-227-CM16; 1878-216-CM16; 1878-171-CM16; 1878-112-CM16; y 1878-105-CM16, y que la situación mencionada, fue subsanada en el transcurso de la respuesta al presente informe, por lo que a la fecha la información ya se encuentra debidamente publicada.

Agrega que, por otro lado, en relación con las órdenes de compras; 1878-237-CM16; 1878-236-CM16; 1878-234-CM16; 1878-230-CM16; 1878-222-CM16; 1878-220-CM16; 1878-197-CM16; 1878-193-CM16; 1878-192-CM16; 1878-182-CM16; 1878-178-CM16; 1878-176-CM16; 1878-174-CM16; 1878-170-CM16; 1878-167-CM16; 1878-169-CM16; 1878-165-CM16; 1878-119-CM16; 1878-108-CM16, se informa que no corresponde publicar en el sistema de [mercadopublico](http://www.mercadopublico.cl) las facturas y evaluación de proveedor, pues según correo enviado con fecha 21 de diciembre de 2016 por el señor Nicolás Cerda Espinoza, encargado de la Unidad de Compras del nivel central, de ese servicio, indica que los documentos a publicar en una orden de compra proveniente de convenio marco son, cotización, certificado de disponibilidad presupuestaria; y brief (términos de referencia) en caso de campañas comunicacionales.





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

Añade que mediante el memorándum interno N° 668, de 22 de diciembre de 2017, de esa dirección regional, se recordó a la Unidad de Administración y Finanzas del SERNATUR Magallanes cual es la información que debe publicarse en el sistema de mercado público.

Al tenor de los antecedentes proporcionado por el servicio en su contestación, corresponde a esta Entidad de Control subsanar lo objetado.

5.1.2. Inexistencia de declaración jurada de parentesco.

Sobre el particular, en las adquisiciones que corresponden al programa en revisión denominado "Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia", se advierte que el SERNATUR Magallanes no exigió a los proveedores la entrega de la declaración jurada de parentesco o vínculo, situación que impide verificar el cumplimiento del artículo 4°, inciso sexto, de la ley N° 19.886, norma que mandata que ningún Órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que este tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (aplica dictamen N° 12.424, de 2017, de este Órgano de Control). El detalle de lo observado se encuentra en el anexo N° 3.

La entidad fiscalizada informa en su respuesta que efectivamente en el Servicio Nacional de Turismo no se ha solicitado la declaración jurada de parentesco en las adquisiciones mediante convenio marco. Agrega que no se encuentra señalado en el manual de abastecimiento, aprobado mediante la resolución exenta N° 545, de 2016, de ese origen.

Debido a lo antes mencionado, y con el objetivo de levantar la observación y dar cumplimiento al artículo 4°, inciso sexto, de la ley N° 19.886, la directora regional, a través del memorándum interno N° 664, de 22 de diciembre de 2017, ha instruido a la Unidad de Administración y Finanzas que cada vez que se realice una compra mediante convenio marco solicite al proveedor la declaración jurada de parentesco.

Sin perjuicio de lo manifestado por el servicio en su contestación, corresponde a esta Entidad de Control mantener lo observado, ya que se trata de un hecho consolidado no susceptible de ser remediado, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, dando estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

5.1.3. Ausencia de oficina de información turística.





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

Se observa, que el SERNATUR Magallanes no ha dado cumplimiento a una de las actividades del Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, situación que vulnera lo establecido en el numeral 13.1 de la presentación para cofinanciamiento del GORE Magallanes, aprobado a través de resolución (DAC) N° 144, de 2015, del Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, en cuanto a las acciones a público final, en la que establece que a través de gestión, se considera el financiamiento de la operación de las Oficinas de Información Turística de Porvenir y Puerto Williams.

Además, se contempla con un equipo especializado de informadores turísticos de forma permanente, dentro de las señaladas provincias, situación que no ha ocurrido a la fecha de la fiscalización, considerando que ya lleva 18 meses de ejecución el mencionado programa.

Al respecto, consultado a don Patricio Fernández, alcalde de la Municipalidad de Cabo de Hornos, expresa que es la entidad edilicia quien ha cubierto el gasto por arriendo de la oficina y los honorarios del informador turístico, a través de un convenio suscrito con SERNATUR Magallanes.

En su respuesta, el servicio indica que se han realizado varias gestiones para cumplir con el programa, en lo referente a las oficinas de información, tanto en Puerto Williams como en Porvenir.

Para el primer caso, manifiesta que se inauguró el 11 de mayo de 2017, la oficina de información turística y se procedió a habilitar el lugar con gráficas acerca de la imagen corporativa del SERNATUR, contrato de internet y elaboración de uniforme a profesional a cargo de esa oficina.

Añade que a fines del mes de noviembre de 2017, la directora regional desea buscar otro inmueble para habilitar la oficina de informaciones turísticas, para lo cual personalmente se contactaría con la Secretaría Regional Ministerial de Bienes Nacionales y la Armada de Chile para ver disponibilidad de infraestructura.

En cuanto a la comuna de Porvenir, señala que en el mes de febrero de 2017 se contrató a la señorita Carmen Muñoz, pero que aún no ha sido factible la implementación de la oficina de esa localidad.

Añade que en el mes de octubre se procedió a enviar muebles y material promocional para la oficina y se está a la espera de contar con telefonía e internet para enviar a la profesional.

Atendido lo anterior, corresponde mantener lo observado, hasta que el servicio informe a esta Sede Regional sobre la habilitación definitiva de las oficinas establecidas en el respectivo programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe, situación que se validará en la etapa de seguimiento.





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

Sin perjuicio de lo anterior, esta Entidad de Control, incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.2. Proyecto de Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Dicho programa, fue aprobado mediante la resolución exenta N° 4, de 2012, de la Dirección Regional de Turismo Magallanes y Antártica Chilena, en la que aprueba el convenio de transferencia de recursos entre el Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena, y el referido servicio de turismo, por un monto total de \$ 113.300.000, en la que se debía ejecutar en un periodo de tres años.

El programa tiene como objetivo, la implementación de acciones de capacitación y conciencia turística para trabajadores y comunidad de la Región de Magallanes y Antártica Chilena. Además, crear conciencia turística en la ciudadanía, sobre la importancia y necesidad que este tema tiene, 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.

Ahora bien, de la revisión efectuada, se determinó lo siguiente:

5.2.1. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional.

Al respecto, se observa que los siguientes comprobantes de pago no contaban con la visación de doña Lorena Araya Guarda, directora regional de SERNATUR Magallanes, lo que se muestra a continuación:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	N° COMPROBANTE DE PAGO	FECHA	MONTO (\$)
1878-234-CM15	76.369.115-2	200087	30-12-2015	4.495.999
1878-138-CM15	76.062.012-2	187225	23-06-2015	4.476.001
1878-236-CM15	76.369.115-2	199806	29-12-2015	1.775.450
1878-180-CM15	78.447.910-2	193483	09-10-2015	1.163.963
1878-89-CM16	72.229.800-4	211752	25-09-2016	1.041.297
TOTAL				12.952.710

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Lo anterior, no se condice con lo establecido en el numeral 53, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en la que establece, que la dirección es quien decide el canje, la transferencia, la utilización o la asignación de fondos para atender metas específicas en condiciones particulares. La visación es la principal forma de asegurar que sólo





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

se efectúen transacciones y hechos válidos de conformidad con lo previsto por la dirección.

Asimismo, la autorización debe estar documentada y ser comunicada explícitamente a los directivos y a los empleados, incluyendo los términos y condiciones específicos conforme a los cuales se concede lo que significa que los empleados ejecuten las tareas que les han sido asignadas de acuerdo con las directrices y dentro del ámbito de competencias establecido por la dirección o la legislación.

En su respuesta, el servicio señala que efectivamente no se encontraba la firma en la parte superior del comprobante contable, sin embargo, la orden de generar el correspondiente pago se encuentra establecida en la evaluación de proveedor, el que contiene el número de orden de compra, número de factura y el monto total de la factura, descripción del servicio y en su parte posterior la frase "Páguese Factura", con la correspondiente autorización de la directora, por lo cual, se cumple parcialmente con el numeral 53, de la resolución exenta N° 1.485 de 1996, de la Contraloría General de la República.

Agrega que, con el objetivo de cumplir íntegramente con este numeral se instruyó mediante memorándum interno N° 665 de, 22 de diciembre de 2017, de ese servicio, que todos los pagos deben ser visados por la autoridad, con el objetivo de revisar las transacciones efectuadas.

Sobre el particular, no obstante la medida informada por el servicio en su contestación y dado que lo objetado se trata de una situación consolidada, no susceptible de ser regularizada en el periodo auditado, corresponde mantener lo observado, debiendo el SERNATUR Magallanes realizar las acciones necesarias para no incurrir en el hecho advertido y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Entidad Superior de Fiscalización incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos descritos.

5.2.2. Emisión de orden de compra con fecha posterior a la recepción de la factura.

Se advierte que la orden de compra N° 1878-89-CM16, de 11 de mayo de 2016, del SERNATUR Magallanes, se generó con posterioridad a la emisión de la factura N° 6375431, de 26 de abril de 2016, del proveedor Turismo Cocha S.A. El monto de ambos documentos asciende a \$ 1.041.297.

La situación antes descrita, transgrede lo señalado en el artículo 57, letra d), N° 4, del reglamento de la ley N° 19.886, contenido en el citado decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que prescribe que las entidades deberán publicar y realizar en el sistema de información,





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

entre otros actos, "La resolución de la Entidad Licitante que resuelva sobre la adjudicación. En estos casos, la orden de compra respectiva, hará las veces de la señalada resolución". De lo anterior, se infiere que dicho documento, deberá emitirse con anterioridad a la emisión de la factura.

El servicio informa en su respuesta, que la orden de compra fue creada con fecha 25 de abril de 2016 y autorizada en la misma data, sin embargo, por un error involuntario no se envió al proveedor, situación que fue remediada cuando se revisaron las órdenes emitidas en el mes de abril. Agrega que los funcionarios tienen conocimiento que dicha documentación debe efectuarse con anterioridad a la emisión de la factura.

En consideración a lo expuesto, dado que los argumentos esgrimidos por el SERNATUR Magallanes no permiten subsanar la situación advertida, por cuanto esa institución emitió la orden de compra con posterioridad a la recepción de la factura, y debido a que se trata de una situación consolidada no susceptible de ser regularizada, corresponde mantener lo objetado, debiendo ese servicio adoptar las medidas para que no se incurra, en lo sucesivo, en hechos como el observado, dando estricto cumplimiento a la normativa vigente.

5.2.3. Información faltante en sistema de compras.

Se advierte que la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, no ingresó al sistema electrónico de compras de mercado público, toda la documentación que respalda el proceso de adquisiciones de bienes y servicios. El detalle se muestra en el siguiente cuadro:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	SISTEMA DE COMPRAS	MONTO (\$)
1878-234-CM15	76.369.115-2	Falta factura y evaluación proveedor	4.495.999
1878-138-CM15	76.062.012-2		4.476.001
1878-180-CM15	78.447.910-2		1.163.963
1878-236-CM15	76.369.115-2	No hay información subida al sistema	1.775.450
1878-89-CM16	72.229.800-4	Falta subir requerimiento, factura, evaluación	1.041.297
TOTAL			12.952.710

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

La situación anterior, no da cabal cumplimiento a lo estipulado en el manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo, aprobado mediante su resolución exenta N° 545, de 2016, la que indica, en su numeral 8, Gestión y Procesos de Compras y Contrataciones, en lo que interesa, que en el caso de las compras efectuadas por las Direcciones Regionales de Turismo de SERNATUR, deberán desarrollar todos sus procesos de compras utilizando el portal o plataforma electrónica www.mercadopublico.cl y publicar en cada uno de los procesos de compras que se realicen en dicha plataforma todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo procesos de compra.





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

En su respuesta, el servicio indica que respecto a la orden de compra ID 1878-236-CM15 se publicó correctamente la información en el portal de mercado público el 18 de noviembre de 2015, por lo que no procede la observación, y que la ID 1878-89-CM16, efectivamente faltaba subir el requerimiento, el cual fue publicado en el transcurso de la elaboración de la respuesta al preinforme.

De igual forma manifiesta que de las órdenes de compras N°s 1878-234-CM15, 1878-138-CM15, 1878-180-CM16 y 1878-89-CM16, que no corresponde publicar en el sistema de mercado público las facturas y evaluación de proveedor, pues según el correo enviado el 21 de diciembre de 2016 por el encargado de la Unidad de Compras del nivel central de ese servicio, señala que los documentos a publicar en una orden de compra proveniente de convenio marco son la cotización, certificado de disponibilidad presupuestaria y Brief (términos de referencia) en caso de campañas comunicacionales.

Añade que se envió a la Unidad de Administración y Finanzas el memorándum interno N° 668, de 22 de diciembre de 2017, de esa dirección regional, recordando cual es la información que debe publicarse en el sistema de mercado público.

En consideración a los antecedentes aportados en la respuesta del servicio, se da por subsanada la observación.

5.2.4. Inexistencia de declaración jurada de parentesco.

En las adquisiciones que se indican a continuación, en el marco del programa denominado "Capacitación y Conciencia Turística para la Comunidad y Trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena", no se exigió a los proveedores la entrega de la declaración jurada de parentesco o vínculo:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	N° COMPROBANTE DE PAGO	FECHA	MONTO (\$)
1878-234-CM15	76.369.115-2	200087	30-12-2015	4.495.999
1878-138-CM15	76.062.012-2	187225	23-06-2015	4.476.001
1878-236-CM15	76.369.115-2	199806	29-12-2015	1.775.450
1878-180-CM15	78.447.910-2	193483	09-10-2015	1.163.963
1878-89-CM16	72.229.800-4	211752	25-09-2016	1.041.297
TOTAL				12.952.710

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Lo anterior, impide verificar el cumplimiento del artículo 4°, inciso sexto, de la ley N° 19.886, norma que mandata que ningún Órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que este tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, Orgánica





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

Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (aplica dictamen N° 12.424, de 2017, de este Órgano de Control).

La entidad fiscalizada informa en su respuesta que efectivamente en el Servicio Nacional de Turismo no se ha solicitado la declaración jurada de parentesco en las adquisiciones mediante convenio marco. Agrega que no se encuentra señalado en el manual de abastecimiento, aprobado mediante la resolución exenta N° 545, de 2016, de ese origen.

Debido a lo antes mencionado, y con el objetivo de levantar la observación y dar cumplimiento al artículo 4°, inciso sexto, de la ley N° 19.886, la directora regional mediante el memorándum interno N° 664, de 22 de diciembre de 2017, ha instruido a la Unidad de Administración y Finanzas que cada vez que se realice una compra mediante convenio marco solicite al proveedor la declaración jurada de parentesco.

Sin perjuicio de lo manifestado por el servicio en su contestación, corresponde a esta Entidad de Control mantener lo observado, ya que se trata de un hecho consolidado no susceptible de ser remediado, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, dando estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

5.2.5. Informe final enviado con desfase.

Al respecto, se puede advertir que la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, debió enviar el informe final del programa en cuestión al Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, el 14 de julio de 2016, situación que no ocurrió hasta el 30 de septiembre de 2016, lo que representa un retraso de 54 días hábiles, sin que este fuera aprobado hasta la fecha.

Lo anterior, es señalado por doña Carolina Vidal Santana, inspectora de servicios turísticos, mediante correo electrónico de 10 de mayo de 2017, en el que indica, que por encargo de la directora regional de Turismo doña Lorena Araya Guarda, da respuesta a requerimiento efectuada por esta Entidad de Control, referente a la emisión del informe final de los programas, indicando que con fecha 30 de septiembre del año 2016, se remitió mediante el oficio N° 243, de 2016, a la División de Análisis y Control de Gestión del referido Gobierno Regional, el informe final y consolidado correspondiente al estado del Programa Capacitación y Conciencia Turística para la comunidad y trabajadores de la región de Magallanes y Antártica Chilena, en el cual el GORE Magallanes les responde a través de los oficios (D.A.C.) N°s 47 y 48, solicitando nuevos antecedentes.

Agrega que actualmente se está trabajando en la elaboración y recopilación de antecedentes y documentos para responder las últimas observaciones de los proyectos aludidos. Una vez revisadas y aprobadas las observaciones por esa entidad, se procederá al cierre del programa.





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

Sin embargo, no adjunta el informe final, lo que fue requerido nuevamente, a través de correo electrónico de 10 de mayo de 2017, por esta Contraloría Regional, sin que a la fecha se haya tenido respuesta.

Por lo anteriormente expuesto, se observa una vulneración por parte del servicio a lo establecido en la cláusula número quinta del convenio aprobado por resolución exenta N° 4, de 2012, del SERNATUR Magallanes, en la que se indica que la entidad receptora, además, entregará un informe final de rendición de cuentas y ejecución de las actividades del proyecto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de término del mismo.

En su respuesta, el servicio confirma lo observado, indicando que el retraso se generó porque que no se contaba con la contraparte técnica del programa, debido que no se le renovó el contrato para el año 2016 a la funcionaria responsable del fondo. Dicha situación provoca una sobrecarga a la encargada de Administración y Finanzas, la que debió investigar y recopilar los antecedentes y velar para que pudiese llegar a su término, lo que la imposibilitó de enviar los informes dentro de los plazos establecidos.

Agrega que la falta de nombramiento de una persona encargada del programa fue observada por la Unidad de Auditoría Interna de ese servicio, la cual aconseja que cada vez que se desarrolle un convenio, este debe considerar la designación de una contraparte técnica.

Finalmente, indica que el 11 de diciembre de 2017, mediante oficio (D.A.C.) N° 1.392, de misma data, el Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena da por finalizado el programa con las observaciones planteadas en el oficio (D.A.C.) N° 47, de 10 de febrero de 2017, y solicita reintegrar los recursos no utilizados, correspondiente a la suma de \$ 2.618.439.

En consecuencia, con lo informado por el servicio, se debe mantener lo observado, toda vez que efectivamente existió un desfase de 54 días hábiles en la remisión de los informes finales, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, y así dar estricto cumplimiento a lo convenido en sus programas con el GORE Magallanes.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.2.6. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes.

Se advierte que transcurrido un año desde el término de ejecución del programa Capacitación y Conciencia Turística para la comunidad y trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, no se ha efectuado el cierre de dicho proyecto, lo que debía acontecer transcurrido 40 días





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

hábiles desde la fecha de finalización, conforme a lo estipulado en la cláusula segunda, del convenio aprobado y modificado mediante resolución exenta N° 19, de 29 de enero de 2016, del Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, es decir, el 30 de junio de 2016.

Dado lo anterior, se observa una vulneración a los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, que prevén, entre otros, los principios de control, eficiencia y eficacia, y del deber de velar por la eficiente e idónea administración de los fondos públicos, así como el incumplimiento a lo previsto en el artículo 8° de la precitada normativa y 7° de la ley N° 19.880, relativos al principio de celeridad, que imponen a los Órganos de la Administración del Estado el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la rapidez y oportunidad de sus decisiones.

El SERNATUR Magallanes, indica en su respuesta que el 18 de diciembre de 2017, mediante oficio N° 312, de esa misma data, el servicio dio respuesta final a las observaciones efectuadas por el GORE Magallanes e informó el reintegro de los fondos correspondientes. Cabe precisar, que los recursos no utilizados en la ejecución del proyecto en comento ascendieron a la suma de \$ 2.618.439, los que fueron solicitados por el Gobierno Regional por el oficio (D.A.C.) N° 1.392, de 2017, para el reintegro pertinente.

En consideración a que el servicio no acompañó en su contestación la documentación que acreditara el reintegro de los recursos no ejecutados en el programa, corresponde mantener lo observado, debiendo el ente fiscalizado remitir a esta Sede Regional copia del depósito del reintegro efectuado al GORE Magallanes, en un plazo de 60 días hábiles contados desde la fecha del presente informe, situación que se validará en la etapa de seguimiento.

No obstante, esta Contraloría Regional incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.2.7.. Incumplimiento de convenio por parte del Gobierno Regional de Magallanes.

Se observa que el GORE Magallanes no ha dado cumplimiento al cierre del programa Capacitación y Conciencia Turística para la comunidad y trabajadores de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, aprobado por resolución exenta N° 541, de 2011, del mencionado servicio, no obstante haber recibido el informe final de SERNATUR Magallanes, con fecha de 30 de septiembre de 2016.

Dicha situación, no se condice con lo estipulado en el párrafo penúltimo de la cláusula quinta del respectivo convenio, la que establece que la entidad receptora, además, entregará un informe final de rendición de cuentas y ejecución de las actividades del proyecto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de término del mismo.





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

Así entonces, el Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, en el plazo de 10 días hábiles contados desde la recepción del informe final, comunicará a la entidad receptora la aprobación del mismo o de las observaciones que le merezcan. En este último caso la entidad receptora, tendrá un plazo de 10 días hábiles contados desde la comunicación de las observaciones, para efectuar las correcciones pertinentes. Transcurrido dicho plazo, el Gobierno Regional comunicará a la entidad receptora, dentro de los 10 días hábiles siguientes, la aprobación o rechazo definitivo del informe final y en caso de ser rechazado el Gobierno Regional exigirá la restitución de los saldos observados, no rendidos y/o no ejecutados, si fuere el caso.

En su respuesta, el GORE Magallanes indica que a través del oficio (D.A.C.) N° 47, de 10 de febrero de 2017, solicitó a SERNATUR Magallanes, complementar los antecedentes entregados a esa fecha, además de proceder al reintegro de los recursos no utilizados en la ejecución de esa iniciativa, la que ascendía a la suma de \$ 2.618.439.

A lo anterior, SERNATUR Magallanes informó a través de su oficio N° 229, de 5 de septiembre de 2017, que las observaciones planteadas por la DAC, se encuentran en proceso de revisión, no aportando a esa fecha antecedentes complementarios y no informando sobre la situación de los recursos a reintegrar.

Agrega que en consideración a lo descrito y a la observación efectuada por esta Entidad de Control, procedió, a través de oficio (D.A.C.) N° 1.392, de 11 de diciembre de 2017, del GORE Magallanes, a informar al SERNATUR Magallanes, sobre la situación en la que se encuentra la iniciativa, a fin de efectuar el cierre de la misma y reitera el reintegro de recursos no utilizados en la ejecución de ese proyecto.

En consideración a lo manifestado por el GORE Magallanes, corresponde a esta Entidad de Control mantener lo observado, toda vez que dicho servicio procedió con el cierre del programa con un desfase de más de 12 meses, por lo que deberá, en lo sucesivo, adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, dando estricto cumplimiento a la reglamentación que regula la materia.

Sin perjuicio de ello, deberá remitir a esta Contraloría Regional, copia de la resolución de cierre definitivo del programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe, situación que será validada en la etapa de seguimiento.

5.3. Programa de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región.

Con fecha 21 de Noviembre de 2013, se celebró, entre el Gobierno Regional y la Dirección de Turismo, ambos de Magallanes y Antártica Chilena, el convenio de transferencia de recursos, para la ejecución del





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

programa denominado, Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región Código BIP N° 30136739-0, con un costo total de \$ 118.554.000, ejecutables con modificación de plazo hasta el 30 de junio de 2016, acuerdo que fue aprobado por medio de la resolución exenta N° 130, de 2013, de SERNATUR Magallanes.

El proyecto tiene como objetivo, contribuir a la mejora de la calidad y seguridad de la oferta de servicios turísticos de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, fortaleciendo la oferta de sus servicios turísticos para poder competir adecuadamente en los mercados nacionales e internacionales.

Ahora bien, de la revisión efectuada, se pudo determinar lo siguiente:

5.3.1. Ausencia de visación de documentos.

Al respecto, se observa que los siguientes comprobantes de pago no contaban con la visación de doña Lorena Araya Guarda, directora regional de SERNATUR Magallanes, lo que se muestra a continuación:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	N° COMPROBANTE DE PAGO	FECHA	MONTO (\$)
1878-193-CM15	96.569.640-7	201491	01-02-2016	16.714.999
1878-52-CM14	76.060.539-5	183740	16-04-2015	7.200.015
TOTAL				23.915.014

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Lo anterior, no se condice con lo establecido en el numeral 53 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en la que establece, que la dirección es quién decide el canje, la transferencia, la utilización o la asignación de fondos para atender metas específicas en condiciones particulares. La visación es la principal forma de asegurar que sólo se efectúen transacciones y hechos válidos de conformidad con lo previsto por la dirección.

Asimismo, la autorización debe estar documentada y ser comunicada explícitamente a los directivos y a los empleados, incluyendo los términos y condiciones específicos conforme a los cuales se concede, lo que significa que los empleados ejecutan las tareas que les han sido asignadas de acuerdo con las directrices y dentro del ámbito de competencias establecido por la dirección o la legislación.

En su respuesta, el servicio expone que efectivamente no se encontraba la firma en la parte superior del comprobante contable, sin embargo, la orden de generar el correspondiente pago se encuentra establecida en la evaluación de proveedor, el que contiene el número de orden de compra, el número de factura y el monto total de la factura, descripción del servicio y en su parte posterior la frase "Páguese Factura", con la correspondiente





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

autorización de la directora, por lo cual, se cumple parcialmente con el numeral 53, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General de la República.

Agrega que, con el objetivo de cumplir íntegramente con este numeral se instruyó mediante memorándum interno N° 665, de 22 de diciembre de 2017, de ese servicio, que todos los pagos deben ser visados por la autoridad, con el objetivo de revisar las transacciones efectuadas.

Sobre el particular, no obstante la medida informada por el servicio en su contestación y dado que lo objetado se trata de una situación consolidada, no susceptible de ser regularizada en el periodo auditado, corresponde a este Órgano de Control mantener lo observado, debiendo el SERNATUR Magallanes realizar las acciones tendientes a evitar incurrir en el hecho advertido, y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Entidad de Control, incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.3.2. Información faltante en sistema de compras.

Se observa que la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, no ingresó al sistema electrónico de compras de mercado público, toda la documentación que respalda el proceso de adquisiciones de bienes y servicios. El detalle se muestra en el siguiente cuadro:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	SISTEMA DE COMPRAS	MONTO (\$)
1878-193-CM15	96.569.640-7	Falta factura y evaluación proveedor	16.714.999
1878-208-CM15	76.135.842-1		2.325.001
1878-193-CM15	96.569.640-7		1.285.001
1878-52-CM14	76.060.539-5	No hay información	7.200.015
1778-249-CM14	76.150.969-1	subida al sistema	3.120.724
TOTAL			30.645.740

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

La situación anterior no da cabal cumplimiento a lo establecido en el manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio nacional de Turismo, aprobado mediante resolución exenta N° 545, de 2016, del precitado servicio, la que indica en su numeral 8, Gestión y Procesos de Compras y Contrataciones, en lo que interesa, que en el caso de las compras realizadas por las Direcciones Regionales de Turismo de SERNATUR, deberán desarrollar todos sus procesos de compras utilizando el portal o plataforma electrónica www.mercadopublico.cl y deberán publicar en cada uno de los procesos de compras que se realicen en dicha plataforma todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo procesos de compra.





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

En su respuesta, el servicio indica que en lo referente a la orden de compra N° 1878-52-CM14 y N° 1878-249-CM14, efectivamente faltaba subir el requerimiento y el certificado de disponibilidad presupuestaria, el cual fue publicado en el transcurso de la elaboración de la respuesta al preinforme.

De igual forma señala que en relación con las órdenes de compras N° 1878-193-CM15 y N° 1878-208-CM15, no corresponde publicar en el sistema de mercado público las facturas y evaluación de proveedor, pues según el correo enviado con fecha 21 de diciembre de 2016 por el encargado de la Unidad de Compras del nivel central del SERNATUR, indica que los documentos a publicar en una compra proveniente de convenio marco son la cotización, certificado de disponibilidad presupuestaria y el Brief en caso de campañas comunicacionales.

Añade que se envió a los funcionarios el memorándum interno N° 668 de 22 de diciembre de 2017, de esa dirección regional, recordando cual es la información que debe publicarse en el sistema de mercadopublico.

Al tenor de las medidas adoptadas por el servicio, corresponde a esta Entidad de Control, subsanar lo objetado.

5.3.3. Inexistencia de declaración jurada de parentesco.

Al respecto, en las adquisiciones que se indican a continuación, no se exigió a los proveedores la entrega de la declaración jurada de parentesco o vínculo:

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	N° COMPROBANTE DE PAGO	FECHA	MONTO (\$)
1878-193-CM15	96.569.640-7	201491	01-02-2016	16.714.999
1878-208-CM15	76.135.842-1	196335	13-11-2015	2.325.001
1878-193-CM15	96.569.640-7	209581	29-07-2016	1.285.001
1878-52-CM14	76.060.539-5	183740	16-04-2015	7.200.015
1778-249-CM14	76.150.969-1	179096	22-01-2015	3.120.724
TOTAL				30.645.740

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Lo anterior, impide verificar el cumplimiento del artículo 4°, inciso sexto, de la ley N° 19.886; norma que mandata que ningún Órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que este tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado (aplica dictamen N° 12.424, de 2017, de este Órgano de Control).





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

La entidad fiscalizada informa en su respuesta que efectivamente en el Servicio Nacional de Turismo no se ha solicitado la declaración jurada de parentesco en las adquisiciones mediante convenio marco. Agrega que no se encuentra señalado en el manual de abastecimiento, aprobado mediante la resolución exenta N° 545, de 2016, de ese origen.

Debido a lo antes mencionado, y con el objetivo de levantar la observación y dar cumplimiento al artículo 4° antes citado, la directora regional, mediante el memorándum interno N° 664, de 22 de diciembre de 2017, ha instruido a la Unidad de Administración y Finanzas, que cada vez que se realice una compra mediante convenio marco solicite al proveedor la declaración jurada de parentesco.

Sin perjuicio de lo manifestado por el servicio en su contestación, corresponde a esta Entidad de Control, mantener lo observado, dado que se trata de un hecho consolidado no susceptible de ser remediado, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, dando estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

5.3.4. Informe final enviado con desfase.

Al respecto, se pudo advertir que la Dirección Regional de Magallanes del Servicio Nacional de Turismo, debió enviar el informe final del programa en cuestión al Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, el 14 de julio de 2016, situación que no ocurrió hasta el 30 de septiembre del mismo año, lo que representa un retraso de 54 días hábiles, sin que este fuera aprobado hasta la fecha.

Lo recientemente expresado, fue señalado por doña Carolina Vidal Santana, inspectora de servicios turísticos, mediante correo electrónico de 10 de mayo de 2017, en el que indica, que por encargo de la directora regional de Turismo doña Lorena Araya Guarda, envía respuesta al requerimiento efectuado por esta Entidad de Control, referente a la emisión del informe final de los programas, indicando que con fecha 30 de septiembre del año 2016, se remitió a la División de Análisis y Control de Gestión, el informe final y consolidado correspondiente al estado del Programa de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región, mediante oficio N° 243, de 2016, en el cual dicho organismo les responde a través de los oficios N° 47 y 48, solicitando nuevos antecedentes.

Agrega, que actualmente se está trabajando en la elaboración y recopilación de antecedentes y documentos para responder las últimas objeciones de los proyectos aludidos. Una vez revisadas y aprobadas las observaciones por esa entidad, se procederá al cierre del programa. Sin embargo, no adjunta informe final, lo que fue requerido nuevamente, a través de correo electrónico de 10 de mayo de 2017, por esta Contraloría Regional, sin que a la fecha se haya tenido respuesta.





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

Por lo anteriormente expuesto, se observa una vulneración por parte del servicio a lo establecido en la cláusula número quinto del convenio aprobado por resolución exenta N° 4, de 2012, del SERNATUR Magallanes, en la que se indica que la entidad receptora, además, entregará un informe final de rendición de cuentas y ejecución de las actividades del proyecto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de término del mismo.

En su respuesta, el servicio confirma lo observado, indicando que el retraso se generó porque la encargada de dicho programa renunció el año 2014, retomando la señora Marta Larravide como contraparte técnica hasta el 31 de julio 2015.

Agrega que con posterioridad a ello se le provoca una sobrecarga a la encargada de Administración y Finanzas, la que debió investigar y recopilar los antecedentes y velar para que el programa pudiese llegar a su término, lo que imposibilitó el envío de informes dentro de los plazos establecidos.

Añade que con fecha 11 de diciembre de 2017, mediante oficio (D.A.C.) N° 1.392, de misma data, el Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, da por finalizado la iniciativa en comento.

En consecuencia a lo informado por el servicio, se debe mantener lo observado, toda vez que efectivamente existió un desfase de 54 días hábiles en la remisión del informe final, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, y así dar estricto cumplimiento a lo convenido en sus programas con el GORE Magallanes.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.3.5. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes.

Se advierte que transcurrido más de un año desde el término de ejecución del Programa de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región, no se ha efectuado el cierre de dicho proyecto, lo que debía acontecer transcurridos 40 días hábiles desde la fecha de finalización, conforme a lo estipulado en la cláusula segunda del respectivo convenio, modificado mediante la resolución exenta N° 27, de 2016, del señalado servicio, es decir, el 30 de junio del citado año.

Dado lo anterior, se advierte una vulneración a los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, que prevén, entre otros, los principios de control, eficiencia y eficacia, y del deber de velar por la eficiente e idónea administración de los fondos públicos, así como el incumplimiento a lo previsto en el artículo 8° de la precitada normativa y 7° de la ley N° 19.880, relativos





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

al principio de celeridad, que imponen a los Órganos de la Administración del Estado el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la rapidez y oportunidad de sus decisiones.

En su respuesta, el servicio manifiesta que el 5 de septiembre de 2017, mediante oficio N° 231, de ese mismo año, el SERNATUR Magallanes dio respuesta final a las observaciones efectuadas por la contraparte, y el 11 de diciembre de 2017, a través del oficio (D.A.C.) N° 1.391, de idéntica anualidad, el GORE Magallanes da por finalizada la ejecución de la iniciativa en comento.

De acuerdo a lo informado por la entidad fiscalizada, se debe mantener lo observado, toda vez que a la fecha de emisión del preinforme, no se encontraba cerrado el programa en cuestión, por lo que el SERNATUR Magallanes deberá adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, dando estricto cumplimiento a lo normado en sus convenios.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

5.3.6. Incumplimiento de convenio por parte del Gobierno Regional de Magallanes.

Se observa que el GORE Magallanes no ha dado cumplimiento con el cierre del Programa de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región, aprobado por la resolución exenta N° 130, de 2013, de SERNATUR Magallanes, debido a que con fecha de 30 de septiembre de 2016, recepcionó el informe final de SERNATUR Magallanes.

Dicha situación, no se condice con lo establecido en el párrafo penúltimo de la cláusula número quinta del convenio, la que establece que la entidad receptora, además, entregará un informe final de rendición de cuentas y ejecución de las actividades del proyecto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de término del mismo, lo que debía haberse realizado el 14 de julio de 2016.

A su turno, el Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena, en el plazo de 10 días hábiles de recepcionado el informe final comunicará a la entidad receptora la aprobación del mismo o de las observaciones que le merezcan. En este último caso, la entidad receptora tendrá un plazo de 10 días hábiles contados desde la comunicación de las observaciones, para efectuar las correcciones pertinentes. Transcurrido este plazo el Gobierno Regional informará a la entidad receptora, dentro de los 10 días hábiles siguientes, la aprobación o rechazo definitivo del informe final y en caso de ser rechazado el Gobierno Regional exigirá la restitución de los saldos observados, no rendidos y/o no ejecutados, si fuere el caso.





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

En su respuesta, el GORE Magallanes indica que a través del oficio (D.A.C.) N° 48, de 10 de febrero de 2017, solicitó a SERNATUR Magallanes, complementar los antecedentes entregados a esa fecha, además de informarle que no existen recursos por reintegrar.

A lo anterior, indica que SERNATUR Magallanes, remitió a través del oficio N° 231, de 5 de septiembre de 2017, los antecedentes requeridos, con el objeto de dar respuesta a las observaciones emitidas por la División de Análisis y Control de Gestión del Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena.

Agrega que en consideración a lo descrito y a la observación efectuada por esta Entidad de Control, procedió, a través del oficio (D.A.C.) N° 1.391, de 11 de diciembre de 2017, a informar a SERNATUR Magallanes, sobre la situación en la que se encuentra la iniciativa, a fin de efectuar el cierre de la misma y reitera el reintegro de recursos no utilizados en la ejecución de ese proyecto.

En consideración a lo manifestado por el GORE Magallanes, corresponde a esta Entidad de Control mantener lo observado, toda vez que dicho servicio procedió con el cierre del programa con un desfase de más de 12 meses, por lo que deberá en lo sucesivo adoptar las medidas necesarias, para no incurrir en el hecho objetado, dando estricto cumplimiento a la reglamentación que regula la materia.

Sin perjuicio de ello, deberá remitir a esta Contraloría Regional, copia de la resolución de cierre definitivo del programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe, situación que será validada en la etapa de seguimiento.

6. Carencia de control de millas entregadas por las aerolíneas.

Se advierte que el SERNATUR, no lleva un control de las millas entregadas por las aerolíneas al servicio o a los funcionarios, por los viajes nacionales o internacionales efectuados.

Consultado al servicio por tal situación, don Nicolás Cerda Espinoza, encargado de la Unidad de Compras del Servicio Nacional de Turismo, indica, a través de correo electrónico de 24 de enero de 2017, que la subunidad de compras no tiene las facultades para verificar si los funcionarios hacen o no, mal uso de este beneficio, especialmente, de las millas originadas por vuelos internacionales. Agrega, que solo puede señalar que han consultado en varias ocasiones el tema con las aerolíneas de SKY Airline y LATAM, en la que les han señalado que ellos no permiten acumular kilómetros a los pasajeros de vuelos financiados con recursos públicos.

De igual forma, doña Lorena Araya Guarda, mediante correo electrónico de 2 de marzo de 2017, indica que los pasajes los





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

compra la Unidad de Administración y Finanzas a través de Cocha y ellos no permiten acumulación de millas a los servicios públicos. Añade, que por otra parte, se les informa a todos quienes viajan que no procede acumular millas y tampoco esta opción es factible cuando se compran por agencia.

Lo anteriormente descrito, no permite validar que los funcionarios no incurran en la conducta descrita en el artículo 62 numeral 5, de ley N° 18.575, conforme al cual, y en lo que interesa, las millas u otro beneficio similar que otorguen las líneas aéreas por vuelos nacionales o internacionales a los que viajen como autoridades o funcionarios, y que sean financiados con recursos públicos, no podrán ser utilizados en actividades o viajes particulares.

En su respuesta, el servicio informa que la Dirección Regional no lleva un control de las millas entregadas por las aerolíneas, debido que al momento de efectuar la compra de algún pasaje a través de mercado público, ya sea al proveedor LATAM como Sky Airline, la plataforma no está diseñada para entregar este tipo de información, imposibilitando de esta manera poder generar un control.

Por otro lado, manifiesta que consultado al proveedor LATAM mediante correo enviado y contestado el 14 de diciembre de 2017, menciona que; ChileCompra/MercadoPublico, es una plataforma electrónica disponible en www.latam.com, donde acceden organismos públicos para hacer compra de pasajes, siendo estos exentos de acreditación de kms LATAM Pass, como beneficio propio, basado en la probidad administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado de Chile.

Agrega que desde el mes de octubre de 2017 se encuentra activado un sistema automático que elimina la acreditación de kilómetros de pasajes comprados en ChileCompra/MercadoPublico, siendo retroactivo a las acreditaciones de enero 2017 en adelante.

Por otro lado, indica que para validar la información entregada por LATAM no correspondería solicitar a cada funcionario un reporte de sus cuentas de socios, pues se irrumpiría la privacidad. Sin embargo, con el objetivo de prevenir que los funcionarios utilicen millas financiadas con recursos fiscales, para ser canjeados por pasajes de viajes personales, se instruyó mediante memorándum interno N° 666, de 22 de diciembre de 2017, de esa dirección regional, que el millaje u otro beneficio similar que otorguen las líneas aéreas por vuelos nacionales o internacionales a los que viajen como autoridades o funcionarios, y que sean financiados con recursos públicos, no podrán ser utilizados en actividades o viajes particulares.

Sin perjuicio de lo anterior, y dado que se trata de un hecho consolidado, esta Entidad de Control debe mantener lo advertido, debiendo el servicio velar porque se cumplan las medidas adoptadas a través del





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

aludido memorándum interno N° 666, de 2017, de esa entidad, en orden a dar estricto cumplimiento a la normativa que rige la materia.

III. EXAMEN DE CUENTAS

1. Programa de Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia.

Al respecto, se puede indicar que a través de la resolución exenta N° 14, de 2016, de SERNATUR Magallanes, se aprobó el convenio entre el Gobierno Regional y la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo, ambos de Magallanes y de la Antártica Chilena, para la realización del convenio de Transferencia Programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, código BIP N° 30361778, por un monto de \$ 4.899.998.000, cuya ejecución efectiva de las actividades del proyecto no podrá exceder al 30 de enero de 2019.

A su vez, el convenio tiene como objetivo general posicionar la Patagonia y Antártica Chilena, como un destino turístico sustentable, único, de características especiales, 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, optando a incrementar la demanda turística por este destino, en mercados de origen, en los cuales se hayan realizado acciones de comercialización y en mercados emergentes, principalmente para temporada baja y media, privilegiando la calidad de la demanda más que la cantidad.

Por lo anterior, y de acuerdo a lo indicado por el recurrente, se revisaron las órdenes de compras con su respectiva documentación de respaldo, detectándose lo siguiente:

1.1. Proveedor no cuenta con servicio de navegación según el giro registrado en el portal de Mercado Público.

Sobre el particular, se pudo constatar que el SERNATUR Magallanes, realizó la contratación de dos embarcaciones para la navegación a Isla Madre de Dios, emitiendo la orden de compra N° 1878-182-CM16, de 27 de junio de 2016, por un valor de \$ 10.531.500, cuyo proveedor corresponde a DITECSUR Limitada, mencionando en su facturación actividades en terreno y lanzamiento. Además, se pudo verificar que dicha empresa se encuentra con adjudicación de licitación pública ID 2239-6-LP13, de 2013, correspondiente a convenio marco para la producción de eventos.

Ahora bien, revisado el catálogo de productos y servicios del portal de mercado público, se ha confirmado que los servicios requeridos por la dirección regional de navegación, no se encuentran ofertados por DITECSUR Limitada.





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

Sobre el particular, cabe consignar, en primer lugar, que el inciso primero del artículo 1° de la ley N° 19.886, prescribe que los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios de dicho cuerpo legal y de su reglamentación. Supletoriamente, se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de aquellas, las normas del Derecho Privado.

Enseguida, cabe recordar que el artículo 30, letra d), de la ley N° 19.886, prevé, en lo que importa, que entre las funciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública se encuentra la de licitar bienes y servicios a través de la suscripción de convenios marco.

El inciso sexto del artículo 14 del citado decreto señala que "si el catálogo contiene el bien y/o servicio requerido, la entidad deberá adquirirlo emitiendo directamente al contratista respectivo una orden de compra, salvo que obtenga directamente condiciones más ventajosas en los términos referidos en el artículo 15 del presente reglamento", situación que no se presentó en la especie, dado que en dicho catálogo no se encontraba el servicio prestado.

Por consiguiente, SERNATUR Magallanes debió acudir a alguna de las modalidades establecidas en el inciso primero de artículo 7° del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que dispone que las adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios serán efectuadas por las entidades a través de los convenios marco, licitación pública, licitación privada, trato o contratación directa, de conformidad a la ley de compras y su reglamento, para contratar la prestación requerida.

El servicio indica en su respuesta que el 25 de julio de 2016, doña Paulina Ulloa, encargada administrativa del programa, publica en el portal de mercado público una cotización invitando a tres proveedores de producción de eventos para la expedición a la Isla Madre Dios.

Agrega que el 26 de ese mismo mes y año doña Karina Crisóstomo, encargada del programa, solicitó a Grisel Pajarito, encargada de Administración y Finanzas mediante memorándum interno UAF N° 177, de 2016, gestionar la compra de servicios de producción de eventos, para la citada expedición, donde el principal objetivo es promocionar la región como destino turístico nacional e internacional, con esa misma data, doña Grisel Pajarito menciona que existe disponibilidad presupuestaria cuya imputación fue realizada al programa Consolidación y Nuevos Destinos Turísticos de la Patagonia, Acciones a Público Final, Press Trip, Promoción de destino.

Ese mismo día, la comisión evaluadora conformada por las señoras Crisóstomo y Montenegro, evalúan y adjudican el servicio a la empresa Ditecsur por un monto de \$ 10.531.500. Enseguida, el día 27 la encargada administrativa, teniendo a la vista el acta de evaluación de las





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

cotizaciones, firmada por la comisión y el visto bueno de la directora regional subrogante en ese entonces, aprueba orden de compra, realizada por la señorita Ulloa.

Cabe mencionar, que las funciones de la encargada administrativa del programa en el convenio firmado con fecha 13 de junio 2016 y aprobado mediante resolución TRA N° 266/704/2016, de 25 de agosto 2016, establecía que una de sus funciones era ejecutar y liderar las tareas en el ámbito financiero, contable, adquisiciones u otros, que le sean solicitadas por la encargada del programa, y que se encuentran establecidas en los documentos que rigen la ejecución del mismo y participar en todos los procesos de elaboración de bases de licitación, y participar en las reuniones que se establezcan para planificar las acciones promocionales licitables a desarrollar durante la ejecución del programa, llevando un control y seguimiento de estas.

Debido a la situación antes expuesta, el servicio informa que se procederá a formular anotación de demérito a la funcionaria que solicitó adquirir las embarcaciones, mediante la modalidad de convenio marco a una empresa de producción de eventos.

Añade que la señorita Paulina Ulloa fue desvinculada del servicio según lo señalado en el acápite II, Examen de la Materia Investigada, número 2. Discriminación arbitraria con funcionarios desvinculados que carecen de justificación razonable, entre ellos don Diego García y doña Paulina Ulloa, establecido en el cuerpo de este informe.

Finalmente, indica que se instruyó mediante memorándum interno N° 667, de 22 de diciembre de 2017, del SERNATUR Magallanes, que antes de efectuar una compra por convenio marco, con motivo "Producción de eventos" la actividad a realizar debe ser cotejada con la licitación ID 2239-6-LP13.

Al tenor de lo manifestado por la entidad fiscalizada, corresponde a esta Entidad de Control, mantener lo observado, toda vez que el SERNATUR Magallanes adquirió un servicio no establecido en el catálogo del convenio marco invocado, por lo que deberá, en lo sucesivo, adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

1.2. Servicios entregados por el proveedor que no se ajustan a lo solicitado en el convenio marco.

Al respecto, se pudo constatar que mediante la orden de compra N° 1878-171-CM16, de 15 de julio de 2016,





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

SERNATUR Magallanes, requirió avisaje promocional de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, por un monto de \$ 10.115.000, a la empresa Centro de Estudios Turísticos de la Patagonia Limitada, sin embargo, lo solicitado no se condice con lo realizado por la empresa que corresponde a la Revista Patagonia Turística & Cultural, la que involucra el diseño gráfico completo de avisos e inserciones en 24 páginas a color, selección de las mejores fotografías, elaboración y corrección de insertos, distribución nacional e internacional online a través del portal de SERNATUR y Patagonia turística & cultural, entrega de los insertos en formato digital PDF, HTML y EXE en un DVD.

Consultada, doña Lorena Araya Guarda, ya individualizada, mediante correo electrónico de 16 de junio de 2017, de este Ente de Control, a la fecha del preinforme no ha dado respuesta sobre la situación descrita en el párrafo precedente.

Lo anterior no se ajusta a lo requerido a través de convenio marco, ya que este es un procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, para procurar el suministro directo de bienes o servicios a los organismos públicos sujetos a la ley N° 19.886, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio, el que, por su naturaleza, resulta aplicable solo a los bienes o servicios específicamente determinados en ellos.

De este modo, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8°, 14 y 15 del referido decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, si un producto requerido por una entidad no se encuentra en el correspondiente catálogo de la mencionada dirección -como sería el caso de una revista, que es diferente a un avisaje de acuerdo a lo licitado en la situación en examen-, procede que su adquisición se lleve a cabo de acuerdo a las reglas generales previstas en la aludida ley N° 19.886, detallando en el respectivo pliego de condiciones las especificaciones técnicas del caso.

Por consiguiente, SERNATUR Magallanes debió acudir a alguna de las modalidades establecidas en el inciso primero de artículo 7° del decreto 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que dispone que las adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios serán efectuadas por las entidades a través de los convenios marco, licitación pública, licitación privada, trato o contratación directa, de conformidad a la ley de compras y su reglamento, para contratar la prestación requerida.

En su oficio de respuesta, el servicio indica que el 15 de julio de 2016, la directora regional solicitó a la encargada de Administración y Finanzas gestionar la compra de servicio de avisaje con el Centro de Estudios Turísticos de la Patagonia, a través del memorándum UAF N° 165, de la misma data, en cual consiste en una revista que desarrolla la temática turística en la región.





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

Agrega que el servicio entregado por el proveedor antes citado, fue avisaje en 24 páginas, el cual contempló la elaboración, y corrección de insertos e imágenes proporcionados por la dirección regional, es decir, armonización de los avisos e inserciones en la revista, con el fin de conservar las características propias de su diseño, con el objetivo que estos fueran distribuidos en impresos y online.

Añade que en relación con la facturación el proveedor, mediante carta recibida con fecha 20 de junio de 2017, reconoce un error en la glosa y menciona que; "Lamentamos los problemas que se han suscitado por la glosa ingresada por nosotros en la factura N° 61, la cual, no tuvo otra intención que explicar detalladamente los servicios que se requieren para elaborar finalmente los avisos en prensa impresa, con especificaciones al proveedor de las diversas acciones que debemos realizar para la elaboración de avisaje periódico impreso en Patagonia Turística".

Por lo tanto, el servicio expone que no corresponde aludir que se debió acudir a la modalidad de licitación pública, pues el proveedor publicó la información proporcionada por SERNATUR, de acuerdo a los lineamientos que posee su revista.

Ahora bien, corresponde indicar que la carta del Centro de Estudios Turísticos de la Patagonia, no modifica la glosa de la factura ya antes individualizada, debido a que se debe efectuar a través de una nota de crédito del proveedor.

En consecuencia, y dado que los antecedentes proporcionados por el servicio no permiten subsanar lo advertido, esta Entidad de Control mantiene lo observado, debiendo el SERNATUR Magallanes, adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho objetado, velando por el fiel cumplimiento a la normativa vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Contraloría Regional iniciará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

1.3. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional.

Sobre la materia, se observa que los comprobantes de pago no contaban con la visación de doña Lorena Araya Guarda, directora regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, cuyo detalle se muestra en anexo N° 1.

Lo anterior, no se condice con lo establecido en el numeral 53, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en el que establece, que la dirección es quién decide el canje, la transferencia, la utilización o la asignación de fondos para atender metas específicas en condiciones particulares. La visación es la principal forma de asegurar que sólo





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

se efectúen transacciones y hechos válidos de conformidad con lo previsto por la dirección.

Asimismo, la autorización debe estar documentada y ser comunicada explícitamente a los directivos y a los empleados, incluyendo los términos y condiciones específicos conforme a los cuales se concede lo que significa que los empleados ejecutan las tareas que les han sido asignadas de acuerdo con las directrices y dentro del ámbito de competencias establecido por la dirección o la legislación.

En su respuesta, el servicio señala que efectivamente no se encontraba la firma en la parte superior del comprobante contable, sin embargo, la orden de generar el correspondiente pago se encuentra establecida en la evaluación de proveedor, el que contiene el número de orden de compra, número de factura y el monto total de la factura, descripción del servicio y en su parte posterior la frase "Páguese Factura", con la correspondiente autorización de la directora, por lo cual, se cumple parcialmente con el numeral 53, de la resolución exenta N° 1.485 de 1996, de la Contraloría General de la República.

Agrega que, con el objetivo de cumplir íntegramente con este numeral se instruyó mediante el memorándum interno N° 665 de, 22 de diciembre de 2017, de ese servicio, que todos los pagos deben ser visados por la autoridad, con el objetivo de revisar las transacciones efectuadas.

Sobre el particular, no obstante la medida informada por el servicio en su contestación y dado que lo objetado se trata de una situación consolidada, no susceptible de ser regularizada en el periodo auditado, corresponde a este Ente de Control mantener lo observado, debiendo el SERNATUR Magallanes efectuar las acciones necesarias para no incurrir en el hecho advertido, y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Entidad de Control, incoará un procedimiento disciplinario a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que puedan derivarse de los hechos observados.

2. Programa de Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región.

Con fecha 21 de Noviembre de 2013, entre el Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena y la Dirección Regional de Turismo de Magallanes, se celebró el convenio de transferencia de recursos para la ejecución del programa denominado, Capacitación Implementación Normas de Calidad Turística XII Región Código BIP N° 30136739-0, con un costo total de \$ 118.554.000, ejecutables con modificación de plazo hasta el 30 de junio de 2016, aprobado por medio de la resolución exenta N° 130, de 2013, de este último servicio.

El proyecto tiene como objetivo, contribuir a la mejora de la calidad y seguridad de la oferta de servicios turísticos de la Región





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

de Magallanes y Antártica Chilena, fortaleciendo la oferta de sus servicios turísticos para poder competir adecuadamente en los mercados nacionales e internacionales.

Ahora bien, de la revisión efectuada, se pudo determinar lo siguiente:

2.1.1. Pagos efectuados con anterioridad a su contabilización.

Se advierte que SERNATUR Magallanes, generó los documentos contables de pagos, con posterioridad a la emisión y entrega de los cheques a sus proveedores, situación que se visualiza a continuación:

ORDEN DE COMPRA	N° COMPROBANTE DE PAGO	FECHA	N° CHEQUE DE PAGO	FECHA DEPÓSITO DE CHEQUE	MONTO (\$)
1878-193-CM15	201491	01-02-2016	1068429	27-01-2016	16.714.999
1878-52-CM14	183740	16-04-2015	1068405	07-04-2015	7.200.015
TOTAL					23.915.014

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.

Lo anterior no da cumplimiento a la exigencia prevista en la Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, incluida en el oficio circular C.G.R. N° 60.820, de 2005, de esta Contraloría General, el que ha manifestado que las entidades públicas deben habilitar los registros y comprobantes contables que les permita dejar constancia de las operaciones que realizan, los cuales forman parte de la Contabilidad General de la Nación. De igual manera, se vulneran los principios contables de devengado, realización y exposición, previstos en la misma norma.

El servicio indica en su respuesta que en el mes de enero de cada año, se produce la apertura del año y generalmente es con desfase, es por ello que para el periodo 2016 la iniciación de SIGFE se originó el día 28 de enero de esa anualidad, desde el nivel central, situación que imposibilita dar cumplimiento a la exigencia prevista en la Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, pues no se puede retrasar los pagos a proveedores por el hecho de no tener habilitada la plataforma contable del servicio.

Agrega que se procedió a realizar el pago, por las exigencias constantes del proveedor y la carga laboral que tuvo la encargada administrativa, no permitió contabilizar el mismo 28 de enero efectuándolo el 1 de febrero de 2016.

Añade que no corresponde observar la fecha de pago de la orden de compra N° 1878-52-CM14, debido a que el 7 de abril de 2015 se efectuó un abono a la cuenta corriente por la suma de \$ 7.200.015, correspondiente a la remesa del Gobierno Regional. Enseguida, señala que con fecha 16 de abril de 2015 se registró la contabilización para pagar al proveedor de la orden de compra N° 1878-52-CM15, la que fue depositada el día siguiente.





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

Descrito lo anterior, corresponde subsanar lo observado en la orden de compra 1878-52-CM14.

Ahora bien, en relación con la orden de compra 1878-193-CM15, dado que los antecedentes aportados por el servicio no permiten subsanar lo observado, respecto a que el documento contable de pago se generó con posterioridad a la emisión y entrega de los cheques a sus proveedores, corresponde mantener lo objetado, debiendo el SERNATUR Magallanes adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, y así dar estricto cumplimiento a la normativa vigente.

IV. OTRAS OBSERVACIONES

1. Labores habituales realizadas por personas a honorarios.

Se pudo comprobar que doña Paulina Torres Villegas y don Stephano Cicarelli Cicarelli, quienes cumplen funciones a honorarios, realizan labores habituales en el SERNATUR Magallanes, tales como contabilización de documentos en SIGFE, rendiciones mensuales de los programas, conciliaciones bancarias, emisión de cheques para caja chica y en el pago a proveedores, entre otros.

Al respecto, cabe precisar que el inciso primero del artículo 10 de la ley N° 18.834, permite contratar "sobre la base de honorarios a profesionales y técnicos de educación superior o expertos en determinadas materias, cuando deban realizarse labores accidentales y que no sean las habituales de la institución".

A su vez, el inciso segundo del mismo precepto, agrega que, "además, se podrá contratar sobre la base de honorarios, la prestación de servicios para cometidos específicos, conforme las normas generales".

En relación con la materia, y en lo que interesa, la jurisprudencia administrativa de esta Contraloría General ha señalado reiteradamente, entre otros, en los dictámenes N°s 32.671, de 1989; 25.333, de 1990; 822, de 1995; 48.545, de 2000 y 36.610, de 2001, que, excepcionalmente, el referido inciso segundo permite contratar a honorarios a determinadas personas para atender "labores habituales" del servicio, siempre que se trate de "cometidos específicos", esto es, de labores puntuales, claramente individualizadas y determinadas en el tiempo.

El servicio señala en su oficio de respuesta, que efectivamente las personas realizan las funciones corroboradas por este Ente Fiscalizador, situación que se pretende corregir con la contratación de un funcionario en el cargo de asistente administrativo para la Unidad de Administración y Finanzas y las personas contratadas en calidad honorarios puedan cumplir funciones únicamente de apoyo.





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

Atendido lo esgrimido por el servicio, se debe mantener lo advertido, toda vez que las acciones adoptadas por el SERNATUR Magallanes no permiten subsanar el hecho objetado, por lo que deberá, en lo sucesivo, ajustar la asignación de funciones, velando por dar cabal cumplimiento a la normativa vigente.

2. Dependencias no cumplen con condiciones mínimas de higiene y seguridad.

Visitadas las dependencias de la Dirección Regional de Magallanes del Servicio Nacional de Turismo, ubicados en Lautaro Navarro N° 999, comuna de Punta Arenas, se pudo comprobar que estas no cumplen con las condiciones mínimas de higiene y seguridad para que realicen su trabajo los funcionarios públicos. Ver anexo N° 4.

Por lo anterior, se advierte que la citada entidad no da cumplimiento a lo señalado en el dictamen N° 44.219, de 2011, de la Contraloría General de la República, el cual prescribe que el espacio donde los servidores ejerzan sus actividades debe reunir las condiciones mínimas de higiene y seguridad, de manera que ellas les permitan conservar su salud y realizar adecuadamente su trabajo, a fin de dar cumplimiento al principio de dignidad de la función pública, consagrado en el artículo 17 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

El servicio informa en su respuesta que desde el mes de julio de 2017, las instalaciones de la dirección regional se encuentran ubicadas en calle Monseñor Fagnano N° 643, las que reúnen las condiciones mínimas de higiene y seguridad para los funcionarios.

Sin perjuicio de lo manifestado por el SERNATUR Magallanes, se debe mantener lo objetado, debido a que corresponde a una observación consolidada, no susceptible de ser regularizada, por lo que esa entidad deberá, en lo sucesivo, adoptar las medidas necesarias para no incurrir en el hecho advertido, y así dar estricto cumplimiento a la normativa que regula la materia.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el SERNATUR Magallanes ha dado respuesta e iniciado acciones que han permitido subsanar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 888, de 2017.

En lo que concierne al acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 1.3. Denuncias realizadas por la Asociación Nacional de Empleados Fiscales, ANEF, 1.5. Sobre licencias médicas, 2. Discriminación arbitraria con funcionarios desvinculados que carecen de justificación razonable, entre ellos don Diego García y doña Paulina Ulloa, y 3. El no pago de





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

remuneraciones, donde ANFUS tuvo que intervenir, en el caso de la señora Vanessa Pizarro, esta Contraloría Regional desestima lo denunciado.

Por su parte, este Órgano de Control da por subsanado lo señalado en el acápite I. Aspectos de Control Interno, numerales 4. Ausencia de manual de procedimiento en los pagos y 5. Estructura orgánica no formalizada, y acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 1.1. Alta rotación del personal y sus funciones, 5.1.1., 5.2.3. y 5.3.2., Información faltante en sistema de compras.

Ahora bien, sobre las situaciones objetadas en el acápite II. Examen de la materia investigada, numeral 3. El no pago de remuneraciones, donde ANFUS tuvo que intervenir, respecto al caso de doña Natalia Vera, esta Entidad de Control debe abstenerse de emitir un pronunciamiento sobre la materia, hasta obtener el resultado del procedimiento sumarial incoado por este Órgano Fiscalizador mediante la resolución exenta N° PD 00029, de 2018, de este Órgano de Control.

No obstante lo anterior, se han mantenido observaciones respecto de las cuales se deberán adoptar las medidas que correspondan con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias a las que esa repartición debe sujetarse, para que las situaciones objetadas no se reiteren en lo sucesivo, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

En cuanto a las situaciones contenidas en el acápite I. Aspectos de Control Interno, numeral 1. Ausencia de conciliaciones bancarias, acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 1.2. Instrucciones dadas fuera del horario de trabajo, 4. Incumplimiento de funciones de la directora regional de SERNATUR Magallanes, 5.1.3. Ausencia de oficina de información turística, 5.2.1. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional, 5.2.5. Informe final enviado con desfase, 5.2.6. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes, 5.3.1. Ausencia de visación de documentos, 5.3.4. Informe final enviado con desfase, 5.3.5. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes; Acápite III. Examen de Cuentas, número 1.1. Proveedor no cuenta con servicio de navegación según el giro registrado en el portal de Mercado Público, 1.2. Servicios entregados por el proveedor que no se ajustan a lo solicitado en el convenio marco, 1.3. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional, todas catalogadas como observaciones altamente complejas, esta Entidad de Control incoará un procedimiento disciplinario en orden a establecer las eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de los hechos objetados.

En lo que concierne al acápite II. Examen de la Materia Investigada, numeral 1.4. Denuncia formal de acoso laboral, se debe indicar que acerca del procedimiento disciplinario de que se trata, ese servicio deberá remitir el expediente sumarial a la Contraloría General de la República a fin de verificar el control de legalidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6°,





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

número 15, de la resolución N° 10, de 2017, de esta Entidad Superior de Fiscalización, para lo cual dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, lo que será verificado en la futura fase de seguimiento.

Sobre lo indicado en el acápite I. Aspectos de Control Interno, numeral 1. Ausencia de conciliaciones bancarias, y acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 5.1.3. Ausencia de oficina de información turística y 5.2.6. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes, todas catalogadas como altamente complejas, y los numerales 5.2.7. y 5.3.6., ambas por Incumplimiento de convenio por parte del Gobierno Regional de Magallanes, clasificadas como observaciones complejas, esa entidad deberá remitir en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha del presente informe, los antecedentes que permitan regularizar las situaciones advertidas, lo que será verificado en una próxima etapa de seguimiento.

Por su parte, respecto de las observaciones realizadas que tratan sobre situaciones consolidadas, no susceptibles de ser regularizadas, corresponde mantenerlas, debiendo el SERNATUR Magallanes, procurar en lo sucesivo no reiterar lo advertido, dando cumplimiento a la normativa vigente aplicable, a saber:

En relación con lo objetado en el acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 1.2. Instrucciones dadas fuera del horario de trabajo, 4. Incumplimiento de funciones de la directora regional de SERNATUR Magallanes, 5.2.1. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional, 5.2.5. Informe final enviado con desfase, 5.3.1. Ausencia de visación de documentos, 5.3.4. Informe final enviado con desfase, 5.3.5. Programa pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes; Acápite III. Examen de Cuentas, numerales 1.1. Proveedor no cuenta con servicio de navegación según el giro registrado en el portal de Mercado Público, 1.2. Servicios entregados por el proveedor que no se ajustan a lo solicitado en el convenio marco, 1.3. Ausencia de visaciones por parte de la directora regional, todas observaciones altamente complejas.

De igual forma lo observado en el acápite I. Aspectos de Control Interno, numerales 2. Falta de revisión de los procesos, 3. Concentración de funciones, 6. Utilización de una misma clave por personas a honorarios; acápite II. Examen de la Materia Investigada, numerales 5.1.2. Inexistencia de declaración jurada de parentesco, 5.2.2. Emisión de orden de compra con fecha posterior a la recepción de la factura, 5.2.4. Inexistencia de declaración jurada de parentesco, 5.3.3. Inexistencia de declaración jurada de parentesco, 6. Carencia de control de millas entregadas por las aerolíneas; Acápite III. Examen de Cuentas, número 2.1.1. Pagos efectuados con anterioridad a su contabilización; Acápite IV. Otras Observaciones, numerales 1. Labores habituales realizadas por personas a honorarios, y 2. Dependencias no cumplen con condiciones mínimas de higiene y seguridad, todas catalogadas complejas.





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

Ahora bien, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones", de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 5, en un plazo máximo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, acompañando los antecedentes de respaldo respectivos, que serán validados en la etapa de seguimiento que realice esta Contraloría Regional.

Transcribábase al recurrente, a la Directora Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, al Auditor Interno del Servicio Nacional de Turismo, y al Intendente Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena y a la Auditora Interna del Gobierno Regional de Magallanes y de la Antártica Chilena.

Saluda atentamente a Ud.,



CLAUDIA MANRÍQUEZ AGUILAR
Jefa Unidad de Control Externo
Contraloría Regional de Magallanes
y de la Antártica Chilena



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

Anexo N° 1.

Compras sin la visación de la directora doña Lorena Araya Guarda.

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	FECHA	DETALLE	MONTO (\$)
1878-237-CM16	08.682.XXX-X	26-09-2016	Traslado terrestre día del turismo.	70.000
1878-236-CM16	76.569.XXX-X	26-09-2016	Gala día mundial del turismo.	11.505.903
1878-234-CM16	78.447.XXX-X	22-09-2016	Cena CONAF.	1.368.500
1878-230-CM16	76.326.XXX-X	09-09-2016	Regata Puerto Williams.	5.175.800
1878-227-CM16	76.569.XXX-X	02-09-2016	Encuentro comercialización turística.	78.312.307
1878-222-CM16	76.508.XXX-X	30-08-2016	Bolsas ecológicas encuentro comunal de discapacidad.	621.656
1878-220-CM16	79.866.XXX-X	29-08-2016	Cartel aeropuerto congreso ACHET.	2.580.000
1878-216-CM16	76.231.XXX-X	26-08-2016	Pendrives XVIII encuentro comunal de discapacidad.	4.262.580
1878-206-SE16	89.428.XXX-X	09-08-2016	Servicio dos chárter encuentro comercialización.	19.297.800
1878-197-CM16	81.821.XXX-X	01-08-2016	Pasajes a galápagos.	1.790.833
1878-193-CM16	76.062.XXX-X	01-08-2016	Registro audiovisual Isla Madre de Dios.	4.284.000
1878-192-CM16	78.447.XXX-X	29-07-2016	Servicio de almuerzo y cena Oscar González.	55.930
1878-182-CM16	76.062.XXX-X	27-07-2016	Pre expedición Isla Madre de Dios.	10.531.500
1878-178-CM16	78.447.XXX-X	26-07-2016	Alojamiento Oscar González.	138.754
1878-176-CM16	76.508.XXX-X	26-07-2016	Libro Isla de los Glaciares de Mármol.	7.078.061
1878-174-CM16	76.508.XXX-X	22-07-2016	Compra pendrive pingüino 2GB.	4.524.975
1878-171-CM16	76.083.XXX-X	15-07-2016	Avisaje promoción Magallanes.	10.115.000
1878-170-CM16	78.447.XXX-X	15-07-2016	Almuerzo y cenas para periodistas invernada.	477.000
1878-169-CM16	81.821.XXX-X	15-07-2016	Compra pasaje Fernando Nazario Ultra Trail.	630.852
1878-165-CM16	78.447.XXX-X	14-07-2016	Reserva de hotel.	1.318.163
1878-119-CM16	78.307.XXX-X	30-05-2016	Coffe Break seminario día del patrimonio.	249.900
1878-116-SE16	9.334.XXX-X	27-05-2016	Servicio de café, día del Patrimonio.	249.900
1878-112-CM16	76.081.XXX-X	18-05-2016	Expositor programa conciencia turística alojamiento.	196.334
1878-108-CM16	96.999.XXX-X	18-05-2016	Compra Notebooks Lenovo Yoga.	4.505.240
1878-105-CM16	81.821.XXX-X	16-05-2016	Cambio de pasaje expositor.	103.500
1878-89-CM16	81.821.XXX-X	11-05-2016	Compra pasaje expositor.	965.034
1878-103-SE16	89.428.XXX-X	11-05-2016	Compra pasaje a Porvenir expositor.	29.000
1878-102-CM16	76.081.XXX-X	10-05-2016	Expositor programa conciencia turística alojamiento.	196.335
TOTAL				170.634.857

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.





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

Anexo N° 2.

Información faltante en sistema de compras.

ORDEN DE COMPRA	FECHA	INFORMACIÓN FALTANTE EN SISITEMA DE COMPRAS	MONTO (\$)
1878-237-CM16	26-09-2016	Falta subir factura, evaluación proveedor.	70.000
1878-236-CM16	26-09-2016		11.505.903
1878-234-CM16	22-09-2016		1.368.500
1878-230-CM16	09-09-2016		5.175.800
1878-222-CM16	30-08-2016		621.656
1878-220-CM16	29-08-2016		2.580.000
1878-197-CM16	01-08-2016		1.790.833
1878-193-CM16	01-08-2016		4.284.000
1878-192-CM16	29-07-2016		55.930
1878-182-CM16	27-07-2016		10.531.500
1878-178-CM16	26-07-2016		138.754
1878-176-CM16	26-07-2016		7.078.061
1878-174-CM16	22-07-2016		4.524.975
1878-170-CM16	15-07-2016		477.000
1878-167-CM16	14-07-2016		438.066
1878-169-CM16	15-07-2016		630.852
1878-165-CM16	14-07-2016		1.318.163
1878-119-CM16	30-05-2016		249.900
1878-108-CM16	18-05-2016		4.505.240
1878-89-CM16	11-05-2016	Falta subir, memo UAF, factura, evaluación proveedor.	965.034
1878-103-SE16	11-05-2016		29.000
1878-102-CM16	10-05-2016		196.335
1878-227-CM16	02-09-2016	No hay información subida al sistema.	78.312.307
1878-216-CM16	26-08-2016		4.262.580
1878-171-CM16	15-07-2016		10.115.000
1878-112-CM16	18-05-2016		196.334
1878-105-CM16	16-05-2016		103.500
- TOTAL			151.525.223

Fuente: Elaborado por esta Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio.





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

Anexo N° 3.

Inexistencia de declaración jurada de parentesco.

ORDEN DE COMPRA	RUT PROVEEDOR	FECHA	MONTO (\$)
1878-237-CM16	8.682.XXX-X	26-09-2016	70.000
1878-236-CM16	76.569.XXX-X	26-09-2016	11.505.903
1878-234-CM16	78.447.XXX-X	22-09-2016	1.368.500
1878-230-CM16	76.326.XXX-X	09-09-2016	5.175.800
1878-222-CM16	76.508.XXX-X	30-08-2016	621.656
1878-220-CM16	79.866.XXX-X	29-08-2016	2.580.000
1878-197-CM16	81.821.XXX-X	01-08-2016	1.790.833
1878-193-CM16	76.062.XXX-X	01-08-2016	4.284.000
1878-192-CM16	78.447.XXX-X	29-07-2016	55.930
1878-182-CM16	76.062.XXX-X	27-07-2016	10.531.500
1878-178-CM16	78.447.XXX-X	26-07-2016	138.754
1878-176-CM16	76.508.XXX-X	26-07-2016	7.078.061
1878-174-CM16	76.508.XXX-X	22-07-2016	4.524.975
1878-170-CM16	78.447.XXX-X	15-07-2016	477.000
1878-167-CM16	81.821.XXX-X	14-07-2016	438.066
1878-169-CM16	81.821.XXX-X	15-07-2016	630.852
1878-165-CM16	78.447.XXX-X	14-07-2016	1.318.163
1878-119-CM16	78.307.XXX-X	30-05-2016	249.900
1878-108-CM16	96.999.XXX-X	18-05-2016	4.505.240
1878-89-CM16	81.821.XXX-X	11-05-2016	965.034
1878-103-SE16	89.428.XXX-X	11-05-2016	29.000
1878-102-CM16	76.081.XXX-X	10-05-2016	196.335
1878-227-CM16	76.569.XXX-X	02-09-2016	78.312.307
1878-216-CM16	76.231.XXX-X	26-08-2016	4.262.580
1878-171-CM16	76.083.XXX-X	15-07-2016	10.115.000
1878-112-CM16	76.081.XXX-X	18-05-2016	196.334
1878-105-CM16	81.821.XXX-X	16-05-2016	103.500
TOTAL			151.525.223

Fuente: Elaborado por la Contraloría Regional sobre la base de la información proporcionada por el servicio





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

Anexo N° 4.

Dependencias no cumplen con condiciones mínimas de higiene y seguridad.



Fuente: Elaborado por la Contraloría Regional sobre la base de la información recabada en la fiscalización.





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

ANEXO N° 5.

Estado de observaciones de informe final de Investigación Especial N° 888, de 2017.

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA REGIONAL	NIVEL DE COMPLEJIDAD	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. N° 1.	Ausencia de conciliaciones bancarias.	El SERNATUR Magallanes deberá remitir a esta Sede Regional, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes objetadas, lo que será verificado en la próxima etapa de seguimiento.	Altamente compleja.			
Acápites II. Examen de la Materia Investigada. N° 5.1.3.	Ausencia de oficina de información turística.	El servicio deberá informar a esta Sede Regional sobre la habilitación definitiva de las oficinas establecidas en el respectivo programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe, situación que se validará en la etapa de seguimiento.	Altamente compleja.			
Acápites II. Examen de la Materia Investigada. N° 5.2.16.	Programa de pendiente de cierre por parte de SERNATUR Magallanes.	El ente fiscalizado deberá remitir a esta Sede Regional copia del depósito del reintegro efectuado al GORE Magallanes, en un plazo de 60 días hábiles contados desde la fecha del presente informe, situación que se validará en la etapa de seguimiento.	Altamente compleja.			





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

ANEXO N° 5 (continuación).

Estado de observaciones de informe final de Investigación Especial N° 888, de 2017.

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA REGIONAL	NIVEL DE COMPLEJIDAD	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
Acápites II. Examen de la Materia Investigada. N° 5.2.7.	Incumplimiento de convenio por parte del Gobierno Regional de Magallanes.	El GORE Magallanes deberá remitir a esta Contraloría Regional, copia de la resolución de cierre definitivo del programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, situación que será validada en la etapa de seguimiento.	Compleja.			
Acápites II. Examen de la Materia Investigada. N° 5.3.6.	Incumplimiento de convenio por parte del Gobierno Regional de Magallanes.	El GORE Magallanes deberá remitir a esta Contraloría Regional, copia de la resolución de cierre definitivo del programa, teniendo para ello un plazo de 60 días hábiles, situación que será validada en la etapa de seguimiento.	Compleja.			





