

Contraloría General de la República
Sistradoc - Sistema de Tramitación de Documentos

RESERVA DE IDENTIDAD

Nómina de Despacho N° 15841

Impreso por: María Claudia Lagos Jara

Fecha: 15/12/2014

**Destino: SERVICIO NACIONAL DE TURISMO - SERNATUR -
MAGALLANES**

| N° | Tipo Documento | Número/Año | Emisor | Unidad | Oficial de Partes | Fecha Despacho |
|----|----------------|-------------|--|--------|-------------------|------------------------|
| 1 | CONSULTA | 124067/2014 | SERVICIO NACIONAL DE TURISMO - SERNATUR - MAGALLANES | OP12 | mlagosj | 15/12/2014 10:04:20 |

© 2014 Contraloría General de la República

Oficio N° 4272

DIRECCION REGIONAL DE TURISMO
FECHA 15 DIC. 2014 N° 417



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

RESERVA DE IDENTIDAD

UCE N° 729/2014
REF N°s W002245/2014
124.067/2014

REMITÉ INFORME DE INVESTIGACIÓN
ESPECIAL N° 21, DE 2014.

N° 4272

PUNTA ARENAS, 12 DIC. 2014

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Investigación Especial N° 21, de 2014, debidamente aprobado, que contiene el resultado de la investigación sobre presuntas irregularidades en el proceso licitatorio ID 1878-19-LP14, realizado por esa Dirección Regional.

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

Saluda atentamente a Ud.,

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

A LA SEÑORA
DIRECTORA REGIONAL (P y T)
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA
PRESENTE

RESERVA DE IDENTIDAD



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

**INFORME
INVESTIGACIÓN ESPECIAL**

**Dirección Regional del Servicio
Nacional de Turismo de Magallanes y
de la Antártica Chilena**

**Número de Informe: 21/2014
12 de diciembre de 2014**



OAF N° 12.032/2014
REF N°s W002245/2014
124.067/2014

INFORME DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL
N° 21, DE 2014, SOBRE PRESUNTAS
IRREGULARIDADES EN EL PROCESO
LICITATORIO ID 1878-19-LP14, EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO DE MAGALLANES
Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA.

PUNTA ARENAS, 12 DIC. 2014

Se ha dirigido a esta Contraloría Regional, un particular, quien solicitando reserva de identidad, requiere que se indague sobre presuntas irregularidades en el proceso licitatorio correspondiente al chárter marítimo de navegación en Punta Arenas, realizado por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, en adelante SERNATUR Magallanes, cuyos resultados constan en el presente documento.

ANTECEDENTES

El trabajo efectuado tuvo como finalidad investigar la denuncia del recurrente, quien señala que funcionarios de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, habrían cometido irregularidades en el proceso de licitación identificado en el portal mercadopublico.cl con la ID 1878-19-LP14, comentando, que con fecha 10 de julio de 2014, a través de la resolución exenta N° 96, de 2014, del SERNATUR Magallanes, se adjudicó el servicio de chárter marítimo, provisión de una embarcación turística para la realización de la navegación desde la ciudad de Punta Arenas hasta Bahía Parry, y de regreso a la ciudad, con visita a la Caleta María e Isla Magdalena, durante los días 9, 10 y 11 de septiembre de 2014.

Agrega, que la embarcación asociada a la licitación, actualmente fue cedida en gran parte -sus habitaciones o cabinas-, a la Cámara de Turismo de Magallanes Austro Chile Asociación Gremial, en adelante Austro Chile A.G., quienes se encuentran comercializando dichos espacios a empresarios, según consta en varios correos electrónicos, los cuales son adjuntados por el recurrente, detallando los precios de las cabinas, espacios disponibles, y en donde se debe depositar dinero en la cuenta corriente de la misma Asociación Gremial.

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





RESERVA DE IDENTIDAD

Sumado a lo anterior, el recurrente indica que en el primer mail enviado por Austro Chile A.G., a sus distintos asociados, con fecha 12 de junio de 2014, denominado "Información Expocom Patagonia Integrada", se informa sobre una reunión sostenida con SERNATUR Magallanes, en donde se confirma que la embarcación a utilizar para la ejecución del proyecto, corresponde al buque Stelia Australis, relacionado al adjudicado Turismo COMAPA Ltda., dado que ambas empresas pertenecen al holding de empresas COMAPA S.A.

Finalmente, señala que la confirmación se realizó con anterioridad a la adjudicación, de lo cual se puede inferir que al menos los socios de Austro Chile A.G. fueron partícipes de una reunión celebrada, con fecha 2 de junio de 2014, con SERNATUR Magallanes, y en donde habrían sido informados de quien sería el futuro adjudicado de la licitación ya mencionada, un mes antes de la fecha efectiva de cierre de la licitación.

Es preciso señalar que, a través del oficio N° 3.823, de 2014, se remitió a la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de Magallanes y de la Antártica Chilena, un preinforme con el carácter de reservado, que contiene las principales observaciones derivadas de la investigación efectuada, el que fue atendido por la citada entidad, mediante el oficio N° 318, de 26 de noviembre del presente año.

METODOLOGÍA

El trabajo se ejecutó de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 131 y 132 de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de este Organismo Contralor, e incluyó solicitud de datos, entrevistas, revisión de informes y documentos, y otros antecedentes que se estimaron pertinentes.

ANÁLISIS

El programa Promoción Patagonia, del SERNATUR Magallanes, señala que la quinta Versión Expocom 2014, es una acción orientada al canal comercial -turismo-, y fue aprobada mediante el presupuesto que fue presentado al Gobierno Regional para la ejecución del programa Promoción de la Patagonia 2013-2014, que consiste en traer a la región de Magallanes a operadores turísticos y medios de comunicación nacional e internacional, para desarrollar ruedas de negocios con empresarios regionales y que se encuentren en los registros del SERNATUR Magallanes.

En relación a lo expuesto, cabe señalar que los productos o las actividades fundamentales del proyecto, consideran tres aspectos principalmente: feria expositiva, que durante el año 2014 se desarrolló en el salón de eventos del Casino Dreams; una rueda de negocios -Workshop-, que al igual que el año anterior se ejecutó en una embarcación de operación comercial, y; los post-tour,





RESERVA DE IDENTIDAD

que crean una instancia que se utiliza para poder familiarizar a los operadores turísticos, con los diferentes destinos, y a la prensa, para que realice reportajes y publicaciones relacionados al tour de la región de Magallanes. En esta ocasión se organizaron tres grupos, los que recorrieron los siguientes destinos: Torres del Paine, Tierra del Fuego y Cabo de Hornos.

Por último, y complementariamente se realizó una licitación pública que permitiera invitar, seleccionar y traer a operadores turísticos y medios de comunicación hasta la duodécima región, con el objetivo de "Organizar y gestionar la convocatoria de los invitados que asistirán a la 5ª Expocom Patagonia Integrada Chile/Argentina, en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, a partir del lunes 8 de Septiembre del 2014, en la ciudad de Punta Arenas".

En consideración a lo precedentemente expuesto, de la revisión realizada al proceso licitatorio ID 1878-19-LP14, y en conformidad con las indagaciones efectuadas, antecedentes recopilados y considerando la normativa pertinente, se determinaron los hechos que se exponen a continuación:

1. Información relativa a correos electrónicos de La Cámara de Turismo de Magallanes Austro Chile A.G.

El recurrente en su presentación menciona y adjunta documentación relacionada a correos electrónicos, que en su oportunidad fueron enviados por el presidente y una funcionaria administrativa de la Cámara de Turismo de Magallanes Austro Chile A.G., don Sergio Tapia Contreras, y doña Carolina Vargas Flandez, respectivamente, a la gerencia de Austro Chile A.G. En donde se indica que "se participó en la reunión Expocom 2014, con SERNATUR Magallanes, con fecha 2 de junio de 2014, el evento se efectuaría entre el 8 y 11 de septiembre de la anualidad antes mencionada y sería realizada en la embarcación Stella Australis, con un recorrido distinto al del año anterior". Además, se detallan los valores del crucero.

Al respecto, se analizó la documentación anteriormente descrita, donde se evidencian las situaciones mencionadas por el recurrente, indicando la documentación sustentatoria de la licitación pública, que la resolución exenta N° 74, de 2014, que llama a licitación pública y aprueba las bases y anexos para la contratación del servicio de "Chárter Marítimo Navegación Punta Arenas", data del 28 de mayo de 2014.

Por ello, la reunión señalada, entre el SERNATUR Magallanes y Austro Chile A.G., no se ajusta a los trámites regulares que contempla tanto la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, ni su reglamento, contenido en el decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

En efecto, el procedimiento de compras y contratación pública si bien contempla, en el artículo 13 bis del aludido decreto N° 250, la posibilidad de que las entidades licitantes puedan efectuar, procesos de consultas o reuniones con proveedores, con el objeto de obtener información acerca





RESERVA DE IDENTIDAD

de los precios, características de los bienes o servicios requeridos, tiempos de preparación de las ofertas, o cualquier otra que requieran para la confección de las bases, estos deberán ser formales y realizados mediante llamados que deben efectuarse de forma pública, abiertos -convocados a través del Sistema de Información-, y antes de la elaboración de las bases de licitación, lo cual no ocurrió en la especie.

En su oficio de respuesta el SERNATUR Magallanes indica, que sus procedimientos cumplen estrictamente con lo ordenado en los mencionados cuerpos legales, así como en lo dispuesto en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Agrega, que la reunión llevada a cabo el 2 de junio del presente año en dependencias del servicio, no se ajusta a los trámites regulares que contempla la ley y el reglamento, toda vez que la mencionada reunión se habría llevado a cabo con posterioridad a la publicación de las bases del proceso ID 1878-19-LP14.

Sumado a la anterior, señala que al Servicio Nacional de Turismo le corresponde por ley orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y proyectos turísticos. En este sentido, es propio de su quehacer reunirse con entidades tanto públicas como privadas de la región con el propósito de cumplir con los fines que le son propios. En concordancia con lo recientemente manifestado, a propósito de una solicitud de una importante asociación gremial de la región, esto es, Austro Chile A.G., se realizó una reunión en la señalada fecha 2 de junio de 2014, en dependencias del SERNATUR Magallanes, con la finalidad de revisar el estado de avances de la quinta Expocom 2014, según lo informado mediante el correo electrónico de 21 de noviembre de 2014, por don Enrique Poblete Pérez, gerente del programa Promoción de la Patagonia de la Dirección Regional de Turismo.

Finalmente, el servicio indica, que los correos electrónicos mencionados en el presente informe, por este Organismo de Control y que habrían sido enviados por parte de la Cámara de Turismo de Austro Chile, en donde se realizarían algunas afirmaciones, se indica, expresamente que no se tiene conocimiento de ellos al no recibir o figurar entre los destinatarios a quienes se copió los envíos y, por lo tanto, SERNATUR Magallanes no se hace responsable por las afirmaciones de terceros.

De acuerdo a los argumentos y documentación entregada por la entidad, se mantiene lo observado, ya que la reunión antes descrita, no se ajusta a los trámites regulares que contempla tanto la ley N° 19.886, ni a su reglamento. Asimismo, dicha reunión no se realizó de conformidad al artículo 13, es decir, no fue convocada formalmente ni realizada mediante llamado abierto, de forma pública, es decir, convocado a través del Sistema de Información.

Por lo tanto, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo deberá implementar las medidas necesarias para evitar en lo sucesivo, la reiteración del hecho observado, dando estricto cumplimiento a la





RESERVA DE IDENTIDAD

normativa respectiva, lo que será validado en una futura auditoría que se realice en dicha entidad.

2. Cumplimiento del Manual de procedimientos de adquisiciones.

Sobre el particular, durante la revisión efectuada a los respaldos de la licitación ID 1878-19-LP14, y al examen ejecutado a los sistemas de información de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se observa que el servicio dio cumplimiento parcial a los procedimientos para las licitaciones públicas en las direcciones regionales.

Se constató, que las actividades que son atribuibles y desarrolladas por las distintas unidades dispuestas para el proceso de registro y autorización de las licitaciones públicas, en el sistema electrónico de compras públicas, fueron llevadas a cabo por el área técnica (señora Sandra Mansilla Ojeda, personal administrativo), quien formalizó, los procedimientos y actividades correspondientes de la unidad técnica requirente, director(a) regional de turismo, y fiscalía.

Lo anterior, vulnera las disposiciones de los registros, autorizaciones, y aprobaciones de las unidades antes mencionadas, según lo estipulado en el numeral 3.3.2, del manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo, aprobado mediante la resolución exenta N° 213, de 15 de mayo de 2013.

En respuesta a la observación formulada, el servicio señala, que mediante la resolución exenta N° 213, de 15 de mayo de 2013, actualizó y aprobó el "Nuevo Manual de Procedimientos de Adquisiciones", elaborado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4° del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886, el que a la fecha sigue vigente, y conforme al cual se deben cumplir una serie de hitos en el proceso de adquisición de un bien o servicio.

Complementando lo anterior, se constata documentalmente, que el SERNATUR Magallanes, y en particular la encargada regional de administración y finanzas, doña Sandra Masilla Ojeda, cumplieron tanto con la ley N° 19.886, y en particular con su reglamento contenido en el citado decreto N° 250, así como el procedimiento establecido en el plan de adquisiciones de SERNATUR Magallanes, aprobado mediante la resolución exenta N° 213, de 15 de mayo de 2013.

Agrega, que para cada proceso administrativo asociado a un requerimiento, se efectúan las respectivas autorizaciones y visaciones de la instancia técnica, legal y directiva respectiva, documentación que una vez generada, de ser pertinente y atingente, se sube al portal mercadopublico.cl, donde ninguna decisión fue tomada sin la revisión pertinente y la posterior visación de la unidad SERNATUR Magallanes.

Señala además, que "doña Sandra Masilla Ojeda, es la única profesional, con el perfil de supervisor, contando con la acreditación





RESERVA DE IDENTIDAD

para operar en dicho portal, en estado vigente, pudiendo con ello generar, autorizar y publicar las operaciones realizadas en la mencionada plataforma pública, desde el año 2004, fecha en la cual SERNATUR adscribió al sistema de compras públicas establecido en la antedicha ley N° 19.886, y que desde esa fecha ha efectuado las autorizaciones, publicaciones y aprobaciones de las bases de licitación, adjudicación y emisión de la orden de compra respectiva, además del ingreso a la plataforma de la información asociada al contrato de prestación de servicios”.

Finalmente, el servicio argumenta que la unidad de administración y finanzas no cuenta con personal que tenga responsabilidad administrativa, y que dicha dotación, no cuenta con las acreditaciones necesarias para la utilización y operación en el portal de compras públicas, requisitos fundamentales que permitirían segregar funciones, y que estas no estén bajo la responsabilidad de un solo funcionario.

SERNATUR Magallanes se compromete a realizar las gestiones pertinentes con el objeto de capacitar y dar perfil de supervisor en la plataforma de mercado público, a un profesional de apoyo a las labores de la unidad de administración y finanzas de SERNATUR, situación que depende de diversos factores, los que serán abordados con la Dirección Nacional del antes mencionado servicio.

No obstante lo señalado por el servicio, se mantiene la observación, debiendo el servicio arbitrar las medidas necesarias para segregar las actividades atribuibles a la generación, autorización y publicación de las operaciones realizadas en plataforma pública, para el proceso de registro y visación de las licitaciones públicas, en el sistema electrónico de compras públicas, según lo estipulado en el manual de procedimientos de adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo, lo que será validado en una futura auditoría que se realice a ese servicio.

3. Criterios y ponderaciones no concordantes con las bases de la licitación.

De la licitación ID 1878-19-LP14, “Chárter Marítimo Navegación Punta Arenas”, se observa que los porcentajes asignados en el acta de evaluación no son concordantes con las bases, toda vez que en el pliego de condiciones se define que el factor plazo de entrega debe ser valorado con un 25% del total del 90% de la oferta técnica, de acuerdo al cuadro contenido en la página N° 6 de las bases que regularon el certamen, no obstante, en la pauta de evaluación de 26 de junio de 2014, el factor antes mencionado fue considerado con un 15%, vulnerando así lo establecido en el artículo 37 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, el cual dispone que la evaluación de las ofertas debe remitirse a los criterios definidos en las bases, asignándose puntajes de acuerdo a lo establecido en ellas.

En todo caso, cabe manifestar que la situación descrita, no vicia la licitación, atendido que el adjudicatario fue el único oferente y la observación manifestada solo influyó en una menor puntuación, respecto de la que le correspondía según las bases administrativas y técnicas.





RESERVA DE IDENTIDAD

En su respuesta, el servicio manifiesta que los porcentajes asignados en el acta para el criterio de evaluación plazo de entrega, no son concordantes con las ponderaciones establecidas para dicho criterio en las bases de licitación, por lo tanto, asume el error en el sentido de considerar el porcentaje del 15% para el criterio de evaluación antes mencionado, y no de 25%, según lo establecido en las bases administrativas y técnicas.

Por lo tanto, y en concordancia con los argumentos entregados por la entidad, se mantiene la observación debiendo el servicio arbitrar las medidas necesarias para evitar su reiteración en futuros procesos evaluativos, lo que será validado en una próxima auditoría.

CONCLUSIÓN

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo de la presente investigación, es posible concluir, en cuanto a aquellas observaciones que se mantienen, numerales 1, de la información relativa a correos electrónicos de la Cámara de Turismo de Magallanes Austro Chile A.G.; 2, del cumplimiento del Manual de procedimiento de adquisiciones; y 3, de los criterios y ponderaciones no concordantes con las bases de la licitación, que el servicio deberá adoptar las medidas necesarias para evitar su reiteración en el futuro, con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, así como a lo instruido por este Órgano Contralor, lo que será validado en una próxima auditoría que se realice en esa entidad.

Saluda atentamente a Ud.,

LUIS FERNANDO MUÑOZ RÍOS
Jefe Unidad Control Externo
Contraloría Regional de Magallanes
y de la Antártica Chilena
Subrogante

