



CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

INFORME INVESTIGACIÓN ESPECIAL

**Dirección Regional del Servicio
Nacional de Turismo de la Región
de Aysén del General Carlos
Ibáñez del Campo.**

Número de Informe: 1/2012
28 de Marzo de 2013



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

OAF N° 11016 / 2011.
A.T. N° 83 / 2011.

INFORME FINAL EN INVESTIGACIÓN ESPECIAL IE N° 1, DE 2012, RELATIVA A LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS "CAPACITACIÓN Y CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE AYSÉN" Y "PROMOCIÓN TURÍSTICA REGIÓN DE AYSÉN AÑO 2009-2011".

COYHAIQUE, 28 MAR. 2013

Se han dirigido a esta Contraloría Regional el señor Eladio Muñoz y la señora Isabel McKay, en representación de las Cámaras de Turismo de Coyhaique y Puerto Aysén, respectivamente, y el Diputado señor David Sandoval Plaza, para denunciar presuntas irregularidades en la ejecución de los programas individualizados en el epígrafe, por parte de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, SERNATUR, lo que dio origen a una investigación especial cuyos resultados constan en el presente documento.

Antecedentes.

El trabajo efectuado tuvo como finalidad investigar supuestas irregularidades en el proceso de adjudicación y ejecución correspondiente al contrato denominado "Capacitación en Gestión Empresarial Región de Aysén", realizado en el marco del programa "Capacitación y Conciencia Turística de la Región de Aysén", y en el desarrollo del programa "Promoción Turística Región de Aysén 2009-2011", en los que se atribuye a la aludida Dirección Regional un eventual incumplimiento en su fiscalización, e indagar los mecanismos a través de los cuales se otorgó la adjudicación del primero de los mencionados.

Metodología.

La labor se ejecutó de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 131 y 132 de la ley N° 10.336, e incluyó la solicitud de datos, informes, documentos y otros antecedentes que se estimaron pertinentes.

Asimismo, el resultado del examen realizado dio origen al Preinforme de Observaciones N° 1, de 2012, que fue puesto en conocimiento de la autoridad mediante el oficio N° 103, de 2012, de este Organismo Contralor, la que dio respuesta a través de su oficio N° 45, de 2012, cuyos argumentos y antecedentes han sido considerados en el presente informe final.

**A LA SEÑORA
CONTRALOR REGIONAL
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
PRESENTE**

ANH



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Análisis.

De conformidad con las indagaciones efectuadas, antecedentes recopilados, información proporcionada por la entidad investigada y considerando la normativa pertinente, se determinaron los hechos que se exponen a continuación.

I. CONTRATO "CAPACITACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL REGIÓN DE AYSÉN".

Aspectos generales.

La licitación examinada se enmarca dentro del programa "Capacitación y Conciencia Turística de la Región de Aysén", financiado con recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, FNDR, según fuera aprobado por el respectivo Consejo Regional, mediante su acuerdo N° 2.569, de 10 de agosto de 2009, y en el que el Gobierno Regional de Aysén, GORE, radicó la responsabilidad técnica de su ejecución en la ya mencionada Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo, de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

Para llevar adelante el citado programa, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE, dictó la resolución N° 111, de 10 de septiembre de 2009, que lo identificó presupuestariamente, para ser ejecutado durante el año 2009, por un monto total de \$149.000.000.

Posteriormente, el 26 de octubre de 2009, el GORE y SERNATUR suscribieron un convenio de transferencia de los referidos recursos, para la ejecución de las iniciativas necesarias para materializar el programa antes indicado, cuyo plazo se estableció en 12 meses, a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que aprueba el convenio que, con todo, no debía exceder el 31 de diciembre de 2010.

En dicho convenio se estableció que el Gobierno Regional de Aysén transferiría los recursos a SERNATUR, según el siguiente cuadro de programación:

FUENTE	AÑO 2009 (\$)	AÑO 2010 (\$)
FNDR	29.000.000	120.000.000

Sin embargo, a través de oficio N° 158, de 24 de marzo de 2010, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo solicitó la extensión del plazo de ejecución del convenio, considerando que las capacitaciones en la región deben realizarse en temporada baja, petición que fue acogida por el GORE, a través de la resolución exenta N° 199, de 6 de abril de 2011, ampliando el plazo hasta el 31 de diciembre de 2011.

Durante el período comprendido entre los meses de octubre de 2009 y julio de 2011, se transfirieron un total de \$149.000.000, con cargo al programa "Capacitación y Conciencia Turística de la Región de Aysén", constatándose que la aludida Dirección Regional efectuó la contabilización de la percepción de los fondos de acuerdo a la normativa legal vigente, sin que existan observaciones que formular.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

1. Licitación.

A través de la resolución exenta N° 38, de 1 de febrero de 2011, de la antedicha Dirección Regional de SERNATUR, se aprobaron las bases administrativas y técnicas para la licitación pública de la contratación del servicio de "Capacitación en Gestión Empresarial Región de Aysén", la cual se identificó con el número ID 1332-2-LP11 y se rigió por los requisitos y procedimientos establecidos en la ley N° 19.886, y su reglamento.

De acuerdo con la información contenida en el portal Mercado Público, el llamado se publicó el 2 de febrero de 2011, por un monto estimado de \$100.000.000, señalándose que el cierre de la recepción de las ofertas y el acto de apertura técnica y económica de las mismas, se efectuaría el 28 de febrero del mismo año.

Posteriormente, el 15 de marzo de 2011, la comisión evaluadora emitió el acta de evaluación de la convocatoria, recomendando la adjudicación del contrato a la empresa GESTCAP Chile Limitada, la cual obtuvo una nota final de 3,50, al ofertar \$ 100.000.000, impuestos incluidos, señalando que ella cumplía con todos los requisitos técnicos solicitados en las bases administrativas de la licitación. La adjudicación se materializó a través de la resolución exenta N° 62, de la misma data, de la Dirección Regional de SERNATUR, suscribiéndose el contrato de prestación de servicios el 15 de abril de 2011, el que fue aprobado por la resolución exenta N° 88, de igual fecha y origen.

1.1. Sobre esta etapa, cabe manifestar que las bases administrativas establecieron que la comisión evaluadora debería estar conformada por 3 funcionarios(as) de la Dirección Regional de SERNATUR, designados por su Director; sin embargo, dicha comisión no fue nombrada formalmente por la autoridad, a través de un acto administrativo, lo que vulnera lo establecido en el artículo 3° de la ley N° 19.880.

Al respecto, resulta útil señalar que, según el criterio contenido en los dictámenes N°s 31.870, de 2010 y 10.449, de 2011, de este Organismo Contralor, y en armonía con el principio de escrituración que rige a los órganos de la Administración del Estado, las decisiones que éstos adopten deben materializarse en un documento escrito y aprobarse mediante decreto supremo o resolución, por lo que la expresión formal de la voluntad de la entidad pública sólo puede perfeccionarse con la expedición del respectivo acto administrativo, siendo éste el que produce el efecto jurídico básico de obligar al organismo conforme a la ley.

Atendido que el Servicio no se pronunció sobre la situación advertida precedentemente, se mantiene la observación, debiendo adoptar las medidas conducentes a subsanarla, las cuales serán verificadas en la etapa de seguimiento del presente informe final.

1.2. Asimismo, se determinó que la fecha de entrega de la boleta de garantía por fiel cumplimiento del contrato, equivalente a un 5% de su monto, por parte del prestador del servicio, se efectuó el 15 de abril de 2011, en circunstancias que, de acuerdo a lo establecido en las bases administrativas, debió tener lugar dentro de los 4 días corridos siguientes contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, la que se realizó a través del portal Mercado Público el 15 de marzo de 2011, es decir, a más tardar el día 20 de marzo de 2011.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Dado que la autoridad no se pronuncia sobre la situación advertida, se mantiene la observación, por lo que ese Servicio deberá, en lo sucesivo, dar estricto cumplimiento a las bases administrativas que rijan los procesos de licitación que lleve a cabo, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

Sin perjuicio de lo anterior, esa Dirección Regional deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de perseguir la responsabilidad administrativa que pudiera derivarse de las anomalías descritas, por parte del personal de su dependencia.

2. Ejecución del contrato.

De acuerdo a lo establecido en el contrato de prestación de servicios, la ejecución del proyecto se realizaría en base a seis estados de pago mensuales, correspondiendo cada uno de ellos a la sexta parte del plan de trabajo propuesto por el prestador de servicios, previa aprobación conforme del Director Regional de SERNATUR, o la persona que éste designe.

A la fecha de la visita de esta Contraloría Regional, el Servicio había cursado cuatro estados de pago a la empresa GESTCAP Chile Limitada, cada uno por un monto de \$16.666.666, a saber:

N° ESTADO DE PAGO	FECHA	MONTO (\$)
1	30.05.2011	16.666.666
2	28.06.2011	16.666.666
3	21.07.2011	16.666.666
4	05.08.2011	16.666.666
TOTAL PAGADO		66.666.664
SALDO POR PAGAR		33.333.336

De acuerdo al examen efectuado a cada estado de pago y su correspondiente documentación de respaldo, se puede mencionar lo siguiente:

a) Observaciones generales.

1. En la cláusula séptima, punto 3.3, del contrato de prestación de servicios en análisis, se estableció la obligación del contratista de entregar material gráfico audiovisual de apoyo a los cursos, consistente, entre otros, en seis boletines informativos (uno al mes) de difusión electrónica en formato PDF, a gremios turísticos y medios de comunicación, constatándose que, a la fecha de la fiscalización, sólo habían sido entregados el segundo y cuarto boletín informativo, correspondientes a los meses de mayo y julio, ambos del año 2011, sin que existan antecedentes que acrediten el envío de aquellos correspondientes a los meses restantes.

Asimismo, se verificó que los boletines informativos de los meses de mayo y julio fueron remitidos a los distintos gremios turísticos por parte del encargado de la Unidad de Comunicaciones de la Dirección Regional de SERNATUR, en circunstancias que dicha labor, como se señaló, le



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

correspondía al prestador del servicio, situación que vulnera lo establecido en la referida cláusula.

En su respuesta, el Servicio reconoce la falencia detectada por este Organismo Contralor, y hace presente que los seis boletines, correspondientes a los meses de abril a septiembre de 2011, fueron confeccionados por la consultora, pero los primeros de ellos fueron remitidos por esa Dirección Regional, y no por la empresa, decisión que se adoptó porque entre los destinatarios, se encontraban autoridades a las cuales el SERNATUR debía dirigirse oficialmente, medida que se habría dificultado en su concreción, debido a la desvinculación del encargado de comunicaciones de esa repartición.

Considerando que la autoridad omite referirse al incumplimiento por parte del contratista de la entrega de la totalidad de los boletines en las oportunidades convenidas, corresponde mantener la observación, por lo que ese Servicio deberá, en lo sucesivo, velar por el estricto cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

2. De los antecedentes aportados por el Servicio, se advierte que los contenidos de cada uno de los cursos de capacitación propuestos por el contratista, no cuentan con la aprobación formal por parte de la Dirección Regional de SERNATUR, lo que vulnera lo establecido en el punto 3 de la cláusula séptima del contrato de prestación de servicios.

En su respuesta, el Servicio manifiesta que si bien no existe una aprobación formal y por escrito de los cursos en comento, los acuerdos fueron tomados en forma verbal en reuniones semanales de trabajo con la empresa. Agrega, que en lo sucesivo, se preparará un acta que refleje situaciones importantes como la observada por esta Entidad de Control en esta oportunidad.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas que no se han concretado, se mantiene la observación, por lo que la materia será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición pública.

3. Los participantes de los cursos "Administración General", dictado en la localidad de Puerto Cisnes; "Computación a Nivel Usuario", impartido en Puyuhuapi; "Idioma Extranjero Inglés" y "Contabilidad Básica", en Villa O'Higgins, no se ajustan a lo establecido en la cláusula segunda del contrato de prestación de servicios, que considera la realización de una capacitación en gestión empresarial para los prestadores de servicios turísticos de la Región de Aysén. Por el contrario, sólo un 16% de los alumnos que participaron de los cursos tienen relación con el rubro turístico, el resto efectúa, entre otras, las siguientes labores: dueña de casa, funcionario Servicio Electoral, cuidadora de niños, abogado, estudiante, empleado de empresa Los Fiordos, profesores, encargado de OPD de la Municipalidad de Cisnes, buzo mariscador a jornal, Carabineros, dueño de lavandería, empleado de piscicultura, funcionarios de la Dirección de Vialidad y encargado de agua potable.

En su respuesta, el Servicio señala que la exigencia era la participación de, a lo menos, 15 alumnos y un máximo de 30 y, de existir un número inferior al establecido, se podría efectuar de todas maneras, incorporando a personas que tuvieran interés de participar y que quisieran, en un



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

futuro cercano, trabajar en turismo, acuerdo que fue tomado en forma verbal en las reuniones de trabajo realizadas entre SERNATUR y la empresa consultora.

Considerando que lo aseverado por la entidad fiscalizada no cuenta con documentación formal que lo acredite, se mantiene la observación, por lo que esa entidad deberá, en lo sucesivo, velar por el estricto cumplimiento de las condiciones previstas en los contratos que suscriba y, en el evento de autorizarse alguna modificación que esté permitida en las respectivas bases administrativas, ello deberá llevarse a cabo de manera formal, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectuó en esa repartición.

4. Al tenor los antecedentes aportados, la Dirección Regional de SERNATUR adoptó acuerdos relativos al desarrollo del programa, que no fueron sancionados a través del respectivo acto administrativo, como es el caso del consignado en el correo electrónico del funcionario encargado del programa a la empresa prestadora del servicio, de 11 de abril de 2011, en el cual se indica que "... si se inscriben menos de 15 participantes, con un mínimo de 7, se realizarán de todas formas los cursos."

Por tratarse de una declaración de voluntad, realizada en el ejercicio de una potestad pública, de conformidad a lo establecido en el artículo 3° de la ley N° 19.880, ella debió haber sido sancionada a través de un acto administrativo emitido por la autoridad competente.

Al respecto, el Servicio indica que es efectivo lo observado por esta Contraloría Regional, señalando que no se consideró necesario formalizar dichos acuerdos. Agrega, que si bien esta situación no causó grandes problemas de coordinación en el trabajo, la observación se considerará para una futura ejecución de proyectos, situación que será instruida formalmente al personal de ese Servicio.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas que no se han concretado, se mantiene la observación, por lo que la efectividad de lo informado será validada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

En cuanto a las anomalías descritas en los numerales 1 al 4 precedentes, esa Dirección Regional deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de perseguir la responsabilidad administrativa que pudiera derivarse de ellas.

5. Según el punto 2, "Campaña Radial", de la cláusula séptima del contrato de prestación de servicios, el proveedor era el responsable de la producción y difusión de dicha actividad, a través de un programa radial y spot radiofónico contratado en emisoras de cobertura regional, incorporando emisoras comerciales locales, para lo cual debía designar a un profesional de las comunicaciones, y desarrollar las siguientes líneas de trabajo: programas radiofónicos, spots radiofónicos, radios regionales, gestionar la retransmisión en emisoras comunitarias y programas de televisión en canales regionales. Sin embargo, de acuerdo con los antecedentes aportados tenidos a la vista, los programas radiofónicos se desarrollaron una vez por semana, a las 15:30 horas, en Radio Santa María y red Madipro, y fueron ejecutados por un periodista de la Dirección Regional de SERNATUR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Sobre este punto, el Servicio señala que por decisión de la autoridad regional, un funcionario de su dependencia participó en la ejecución de todos los programas radiales emitidos por las emisoras, a fin de constatar el eficiente desempeño y realización de este trabajo, sin perjuicio de la participación directa del profesional de las comunicaciones contratado por la empresa adjudicataria.

Atendido que no se aportan antecedentes que acrediten la participación del profesional de las comunicaciones de la empresa contratista, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita verificar lo informado.

b) Primer estado de pago.

1. Con fecha 12 de mayo de 2011, la empresa GESTCAP Chile Limitada entregó a la Dirección Regional de SERNATUR la documentación correspondiente al primer estado de pago y la factura N° 109, de la misma fecha. Posteriormente, el 13 de mayo de 2011, el encargado del programa, vía correo electrónico, efectuó las observaciones al primer informe de avance, cuyas respuestas se evacuaron el 27 de mayo de 2011, lo que equivale a un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha en que la empresa fue notificada, lo que vulnera lo establecido en el inciso tercero de la cláusula quinta del contrato de prestación de servicios, que consigna que el prestador del servicio tendrá un plazo no superior a 5 días corridos, contado desde la entrega de las observaciones, para efectuar las correcciones pertinentes y que, si se estimare necesario, el Servicio podrá fijar nuevos plazos, sucesivos, que no excedan a siete días corridos cada uno, para que aquél modifique la versión corregida del informe correspondiente, hasta que el mismo sea entregado a su plena satisfacción, sin que conste que, en la especie, el plazo se hubiere prorrogado.

En su respuesta, la autoridad indica que los acuerdos adoptados sobre la materia no quedaron consignados en un documento formal. No obstante, agrega que se adoptaron las medidas pertinentes para cautelar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la adjudicataria y resguardar los recursos públicos que le fueron transferidos.

Considerando que lo aseverado por la entidad fiscalizada no cuenta con documentación formal que lo acredite, se mantiene la observación, por lo que ese Servicio deberá, en lo sucesivo, velar por el estricto cumplimiento de las condiciones previstas en los contratos que suscriba y, en el evento de autorizarse alguna modificación que esté permitida en las respectivas bases administrativas, ello deberá llevarse a cabo de manera formal, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectuó en esa repartición.

Sin perjuicio de lo anterior, esa Dirección Regional deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de perseguir la responsabilidad administrativa que pudiera derivarse de las anomalías descritas, por parte del personal de esa entidad.

2. A través del ID de tesorería N° 100748, la Dirección Regional de SERNATUR pagó el primer informe de avance de la consultora GESTCAP Chile Limitada, por un monto de \$16.666.666, lo que, de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de servicios, debía contar con la previa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

aprobación conforme del Director Regional. Sin embargo, la aprobación se materializó a través del memorándum N° 367, de 30 de mayo de 2011, del encargado (S) del programa, el cual sólo cuenta con el visto bueno de esa Jefatura, sin que este último emitiera un acto administrativo consignando su declaración de voluntad, situación que vulnera lo establecido en el ya mencionado artículo 3° de la ley N° 19.880.

En su respuesta, ese Servicio señala que, hasta la fecha en que se cursó el pago, se consideraba que el visto bueno del Director Regional era suficiente para tal efecto; y agrega que, en vista de lo observado por este Organismo de Control, en lo sucesivo, reemplazará el concepto de "V° B° Jefe Directo" por "aprobado por el Director Regional".

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras que no se han concretado, se mantiene la observación, por lo que la verificación de lo informado se efectuará en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3. La consultora GESTCAP Chile Limitada reemplazó uno de los cursos que debía realizar en la localidad de Caleta Tortel, específicamente, el curso de Administración General, consignado en la planilla de resumen del levantamiento de necesidades de cursos en dicha localidad, por el de Marketing Turístico, situación de la cual el encargado del programa dejó constancia en el respectivo informe de observaciones. Lo anterior, vulnera lo establecido en la cláusula séptima del contrato, que establece que el prestador del servicio debía considerar los dos primeros temas seleccionados por las localidades, en el levantamiento de las necesidades de capacitación realizado al inicio del programa, y que cualquier adecuación al plan de trabajo o cualquier situación emergente no considerada, debía ser autorizada por SERNATUR.

En su respuesta, el Servicio indica que, de acuerdo con sus registros, el curso impartido en la localidad de Caleta Tortel fue el de Administración General, según lo consignado en el levantamiento de necesidades realizado por la consultora, y que no se impartió el curso de Marketing Turístico.

Atendido que no se aportan antecedentes que justifiquen las incongruencias advertidas, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita verificar lo informado.

4. No existe constancia de que la consultora GESTCAP Chile Limitada hubiera entregado la carta de compromiso de aceptación, con firma y huella digital por parte de los interesados en participar en los cursos, según lo que ofertó como parte del primer producto esperado "Levantamiento de Necesidades de Capacitación".

En su respuesta, la autoridad indica que los diversos informes de la consultora contenían el avance parcial de las actividades, y en ellos se informaba la realización de los cursos, las firmas de los participantes y también las cartas de compromiso firmadas por ellos. Agrega, que en lo sucesivo, se instruirá con mayor precisión la forma de resguardar la asistencia a clases de los asistentes.

Atendido que no se aportan antecedentes que acrediten lo manifestado, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita su verificación.

c) Segundo estado de pago.

1. A través del correo electrónico de 28 de junio de 2011, el Servicio efectuó las observaciones al segundo informe de avance del programa, en el cual se consignan determinadas falencias, entre las que destaca la ausencia de opiniones de participantes en los programas radiales y de televisión para la difusión de los cursos de capacitación, según lo requerido en la cláusula séptima, punto 3, del contrato, respecto de aquellos cursos finalizados a la data de entrega de este segundo informe.

Sobre el particular, la cláusula quinta, párrafo segundo, del contrato de prestación de servicios, establecía que cualquier alteración en la entrega del producto esperado debía ser aprobada previamente por el Servicio, y que, en caso contrario, se retendría el pago, hasta verificar el cumplimiento de lo acordado.

Sin embargo, la Dirección Regional de SERNATUR cursó el respectivo estado de pago el 28 de junio de 2011, según consta en el documento de tesorería ID N° 101983, por un monto de \$16.666.666, aun cuando el encargado (s) de la Unidad de Promoción, en su memorándum N° 431, de 23 de junio de 2011, indicaba que, en su opinión, se debía aprobar el segundo informe de avance y autorizar su estado de pago, previo compromiso escrito por parte de la entidad ejecutora de subsanar las falencias mencionadas, el que sólo se formalizó por parte de la empresa GESTCAP Chile Limitada el 30 de junio de 2011.

Por otra parte, cabe advertir que en los antecedentes tenidos a la vista con ocasión de esta fiscalización, no existe constancia del cumplimiento de los compromisos contraídos por el prestador de servicios, en relación con el referido estado de pago.

En su respuesta, el Servicio señala que del informe entregado por la consultora, se constata que tanto en los programas televisivos como radiales, hubo entrevistados.

Atendido que no se acompañan antecedentes que den cuenta del cumplimiento de los compromisos contraídos por el prestador de servicios, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita su verificación.

2. El Servicio no formalizó el acuerdo adoptado con el prestador de servicios, para dictar el curso denominado "Administración General" en la localidad de Caleta Tortel, con cuatro alumnos, situación que vulnera lo establecido en el punto 3 de la cláusula séptima del contrato de prestación de servicios, que establece que, en el caso que en alguna localidad no se lograra la participación de 15 personas, este curso se podría dictar igualmente, previo acuerdo con el Servicio. Asimismo, la situación descrita transgrede lo indicado en el correo electrónico de 11 de abril de 2011, por el encargado (s) de la Unidad de Promoción a la empresa GESTCAP Chile Limitada, que autoriza la realización de cursos con un número inferior a quince participantes, pero con un mínimo de siete.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

En su respuesta, el Servicio indica que, mediante un acuerdo con la empresa consultora, se determinó continuar con el desarrollo del curso, en atención a las características especiales de la localidad, considerando, además, que suspender el curso, socialmente, implicaba un costo mayor que el de continuarlo.

Atendido que no se aportan antecedentes que acrediten lo manifestado, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita su verificación.

3. Las actas de compromiso entregadas por el prestador de servicios, adjuntas al segundo estado de pago, correspondientes al curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", desarrollado en la localidad de Villa Amengual, no consignan la fecha en que fueron emitidas por los participantes.

En su respuesta, el Servicio señala que la omisión de la fecha en las cartas de compromiso obedece a un error involuntario, no obstante, esos documentos están firmados, y en ellos constan las huellas digitales que identifican claramente a cada uno de los participantes. Agrega, que en lo sucesivo, impartirá instrucciones tendientes a fortalecer el control interno para los asistentes a los cursos y el cumplimiento de todos los requisitos de aprobación y asistencia a ellos.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras que no se han concretado, se mantiene la observación, y la efectividad de lo informado será verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

d) Tercer Estado de Pago.

1. Con fecha 11 de julio de 2011, el prestador de servicios hizo entrega a la Dirección Regional de SERNATUR del tercer informe de avance del programa, junto con antecedentes que respaldan el contenido de dicho informe. Posteriormente, el 18 de julio de 2011, el encargado del programa emite las observaciones vía correo electrónico a la empresa GESTCAP Chile Limitada. Entre las observaciones al tercer informe de avance, se indica que, según el punto 2.4 del ítem 2 "Campaña Radial" del contrato de prestación de servicios, la empresa debía "gestionar la retransmisión de los programas en emisoras comunitarias" y que tanto los programas como los spots radiofónicos, debían ser retransmitidos en cada una de las radios locales que se encuentran a lo largo del territorio regional; sin embargo, la empresa no informó ni respaldó tal difusión, aludiendo sólo a la radio Santa María, cuya red emisora no cubre el total de la región ni las localidades en las que se desarrolla el proyecto.

El 20 de julio de 2011, el prestador de servicios hizo entrega de la respuesta a las observaciones del tercer informe de avance, junto con una copia de un DVD con cuatro programas de televisión, por lo que la Dirección Regional levantó la totalidad de objeciones, y aprobó el informe, autorizando el estado de pago. No obstante, no existen antecedentes que acrediten que la observación relativa al mencionado punto 2.4 se haya subsanado o que la contraparte técnica del programa haya efectuado validaciones que permitieran darla por subsanada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

En su respuesta, el Servicio manifiesta que la consultora adjuntó fotocopias del pago por concepto de envío a diversas radios locales de lugares donde no existía cobertura de la emisora Santa María, en el cuarto informe parcial de avance del programa, lo que habría permitido constatar que los programas radiales fueron enviados a las radios locales. Agrega, que no fue posible verificar que los programas hayan sido retransmitidos, ya que dicha acción escapa a la voluntad de la empresa y de SERNATUR, por lo que, en lo sucesivo, solicitará en las bases, confeccionar un documento de envío a las radioemisoras para la retransmisión de los programas, y que se informe la fecha de emisión de ellos.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras, que no se han concretado, se mantiene la observación, y la verificación de lo informado se efectuará en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2. En los cursos denominados "Marketing Turístico" y "Conciencia Turística", dictados en la localidad de Lago Verde, las fichas de antecedentes de los participantes del libro de control de clases se encuentran incompletas, no se consigna la empresa o rubro al cual pertenecen, ni su correo electrónico.

En su respuesta, el Servicio informa que la situación observada es efectiva; sin embargo, una vez finalizado los cursos y emitido el informe, resulta difícil obtener dicha información de parte de los participantes. Agrega, que en lo sucesivo, se impartirán instrucciones a las consultoras, tendientes a que los participantes entreguen la mayor cantidad de antecedentes, de manera de contar con toda la información en las fichas.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras, que no se han concretado, se mantiene la observación, y la materia será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa Dirección Regional.

e) Cuarto Estado de Pago.

1. Con fecha 3 de agosto de 2011, el prestador de servicios hizo entrega del cuarto informe de avance del programa, con la documentación que respaldaba su contenido. Posteriormente, a través de correo electrónico de 4 de agosto de 2011, el Servicio efectuó las respectivas observaciones, las cuales fueron subsanadas con esa misma fecha, lo que permitió levantarlas y aprobar y autorizar el cuarto estado de pago a la empresa. Sin embargo, se observa que en el informe de avance faltan las imágenes capturadas en terreno, en la localidad de Villa Mañihuales, que demuestren las condiciones de infraestructura de las salas de clases, de acuerdo al compromiso asumido por la empresa en carta de 30 de junio de 2011.

Sobre este punto, la Dirección Regional de SERNATUR informa que no se percató de la ausencia de las imágenes de la localidad de Villa Mañihuales. Agrega, que se debe considerar que si bien faltan esas imágenes, la empresa cumplió con la mayoría de los requerimientos en relación a la totalidad de las localidades.

Atendido que, según lo informado, efectivamente, se pagó el cuarto informe de avance, sin que se acreditara el cumplimiento de la totalidad de los compromisos asumidos por la empresa contratista,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

se mantiene la observación, por lo que ese Servicio deberá adoptar, en lo sucesivo, acciones tendientes a evitar la reiteración de situaciones como la advertida, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

Sin perjuicio de lo anterior, esa Dirección Regional deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de perseguir la responsabilidad administrativa que pudiera derivarse de las anomalías descritas.

2. En el libro de control de asistencia del curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", desarrollado en la localidad de Coyhaique, entre los días 11 y 22 de julio de 2011, el relator consignó un total de 27 horas cronológicas, lo que significa que se ejecutaron 36 horas pedagógicas, de las 40 establecidas en el contrato.

En su respuesta, ese Servicio admite que, según el cálculo indicado, efectivamente faltan cuatro horas para completar la totalidad de horas exigidas en el programa; sin embargo, hace presente que se debe tener en cuenta que, para cada curso, se contemplaron actividades de presentación, de inicio, de cierre y de certificación, que corresponderían a las cuatro horas faltantes.

Al tenor de lo expuesto, es posible dar por subsanada la observación, no obstante, en lo sucesivo, ese Servicio deberá indicar que las horas correspondientes a las indicadas actividades queden consignadas en el libro de control de asistencia por parte del relator, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

3. Otras observaciones.

Mediante validaciones efectuadas entre los días 22 y 26 de agosto de 2011, en distintas localidades de la región, en las cuales se desarrollaron los cursos impartidos por la empresa GESTCAP Chile Limitada, se pudo constatar lo siguiente:

1. El prestador del servicio no dio cumplimiento a la fecha de inicio del curso de capacitación denominado "Computación e Internet", en la localidad de Puerto Bertrand, cuya ejecución estaba contemplada desde el 1 al 12 de agosto de 2011, en la Sala Comunitaria de la localidad, con un número de 15 alumnos y en un horario de 18:00 a 21:00 horas, ya que éste se inició el 2 de agosto de 2011, sin que exista previo aviso por parte de la empresa en relación a dicho cambio, el cual debía ser autorizado por la contraparte técnica, en este caso, la Dirección Regional del SERNATUR.

En su respuesta, ese Servicio indicó que muchas de las decisiones tomadas en el transcurso del programa, se realizaron verbalmente, como ocurrió en esta ocasión, haciendo presente que el retraso era solamente de un día, y que cualquier procedimiento administrativo formal hubiese tardado mucho, retrasando el inicio más allá de lo conveniente.

Al tenor de lo expuesto, corresponde mantener lo observado, y reiterar que la situación que se objeta es la ausencia de aviso previo por parte de la empresa, en relación con el cambio en la fecha de inicio del curso, el cual debía ser autorizado por la contraparte técnica según se establece



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

en el contrato de prestación de servicios, por lo que esa repartición deberá incorporar un procedimiento tendiente a supervisar la ejecución de los programas, a fin que el desarrollo de las actividades se ejecuten conforme a los plazos y condiciones establecidas en el contrato, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

2. Asimismo, se verificó que, a la fecha de la visita de esta Contraloría Regional, en las radioemisoras comunitarias de las localidades de Cerro Castillo, Río Tranquilo, Puerto Guadal y Puerto Bertrand, el prestador del servicio no había difundido la realización de los cursos, incorporando la opinión de sus participantes, según fue comprometido en la cláusula séptima, numeral 3, del contrato de la especie.

Sobre esta materia, ese Servicio indicó que los programas que se debían retransmitir en las radios locales, se enviaban mensualmente a éstas, según consta en las fotocopias de las boletas de pago del envío del material. Agrega, que no pueden asegurar que dichos programas hayan sido retransmitidos, ya que ello escapa a la voluntad tanto de la empresa como de ese organismo público.

Por consiguiente, se mantiene la observación, debiendo ese Servicio adoptar las medidas necesarias a fin de verificar la concreción del producto pactado en los contratos que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

3. Se constató que en la localidad de Puerto Guadal, el prestador del servicio no remitió en forma oportuna los programas radiofónicos del ciclo denominado "El turismo un desafío para Aysén" transmitidos a través de la radio Santa María todos los días martes a las 15:30 horas, por un espacio de 30 minutos, a la radio comunitaria de esa localidad, a objeto que pudiera retransmitirlos, y que, a la fecha de la visita de esta Contraloría Regional, la empresa GESTCAP Chile Limitada había enviado a la radio local un total de 13 programas, de acuerdo con la siguiente información:

MES	FECHA	FECHA RECEPCIÓN DEL PROGRAMA
Mayo de 2011	03/05/2011	06.06.2011
	10/05/2011	
	17/05/2011	
	24/05/2011	
Mayo de 2011(*)	10/05/2011	22.08.2011
	17/05/2011	
	24/05/2011	
	31/05/2011	
	07/06/2011	
	12/06/2011	
	21/06/2011	
	28/06/2011	
05/07/2011		

(*) Con fecha 22.08.2011, el prestador de servicios remitió los programas del mes de mayo de 2011 que ya habían sido remitidos anteriormente el 06.06.2011.

En relación a ello, ese Servicio indica que, dado que los programas radiofónicos remitidos el 22 de agosto de 2011, son enviados en forma desfasada desde la fecha de su transmisión a través de la radio Santa María, la encargada de la radio local tomó contacto vía correo electrónico con personal de la empresa consultora, para preguntar si correspondía transmitir dichos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

programas en esa localidad, por tratarse de programas muy antiguos, sin obtener respuesta.

Al respecto, este Organismo de Control debe hacer presente que los argumentos planteados no resultan suficientes para dar por subsanada la observación, ya que no hay un pronunciamiento concreto sobre la falta de oportunidad en el envío de los programas radiofónicos a la radio comunitaria que afectó a la localidad de Puerto Guadal, por lo tanto, esa autoridad deberá velar porque, en lo sucesivo, se efectúe un control efectivo sobre los productos entregados por parte de las empresas consultoras, según se establezca en los contratos de prestación de servicios que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

4. La Cámara de Turismo y Comercio de Río Tranquilo; la Asociación Gremial de Turismo y Cultura de Cerro Castillo; la Asociación Gremial de Comercio, Turismo y Cultura de Puerto Guadal y el Comité de Desarrollo Turístico Puerto Bertrand, no recibieron los boletines informativos mensuales de difusión electrónica en formato PDF, que se convinieron en la cláusula séptima, numeral 3.3, del contrato de prestación de servicios.

Sobre ello, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo indica que los seis boletines correspondientes a los meses de abril a septiembre de 2011, fueron efectivamente confeccionados por la empresa consultora. Agrega, que los primeros boletines fueron enviados a los gremios turísticos y medios de comunicación de la región por parte de SERNATUR, y no por aquella empresa, decisión que se adoptó debido a que, entre los destinatarios, se encontraban autoridades a las cuales esa repartición debía dirigirse oficialmente, medida cuya concreción se dificultó, por la desvinculación del encargado de comunicaciones de ese organismo regional.

Considerando que la autoridad omite referirse al incumplimiento por parte del contratista de la entrega de la totalidad de los boletines en las oportunidades convenidas, corresponde mantener la observación, por lo que ese Servicio deberá, en lo sucesivo, velar por el estricto cumplimiento de las condiciones que se establezcan en los contratos que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectuó en esa repartición.

5. La radio comunitaria de la localidad de Puerto Bertrand no ha transmitido los programas radiofónicos y spots radiofónicos desde el día 29 de julio de 2011, según fuera convenido en la cláusula séptima, puntos 2.1 y 2.2 del contrato de prestación de servicios, en atención a que esta radioemisora se encuentra fuera de funcionamiento.

En su respuesta, la autoridad indica que una radioemisora que está fuera de funcionamiento no puede transmitir un programa, agregando que la obligatoriedad de parte de la empresa consultora para que una radio local retransmita un determinado programa, se extingue frente a la voluntad de la radio de retransmitir o no un determinado programa.

Al respecto, esta Contraloría Regional debe precisar que lo que se objeta es la falta de control sobre el cumplimiento de las obligaciones pactadas por parte del contratista, por lo que se mantiene la observación, debiendo ese organismo, en lo sucesivo, adoptar medidas tendientes a prevenir situaciones como la mencionada, y generar alternativas que permitan satisfacer las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

condiciones previstas en los contratos que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

6. A la fecha de la visita de esta Contraloría Regional, esto es, agosto de 2011, el contratista sólo había remitido a la radio comunitaria de Puerto Bertrand 9 programas radiales, en circunstancias que debería haber enviado un programa semanal, a contar del mes de mayo de 2011, es decir, un mínimo de 13 programas, sin que conste la efectividad de las retransmisiones, a saber:

MES	FECHAS
Mayo de 2011	03/05/2011
	10/05/2011
	17/05/2011
	24/05/2011
Junio de 2011	14/06/2011
Julio de 2011	12/07/2011
	19/07/2011
	26/07/2011
Agosto de 2011	09/08/2011

En relación con la presente observación, esa entidad se limita a indicar que, con el envío de los programas radiales a las radios comunitarias, se resuelve la situación objetada, por lo que se mantiene la observación, debiendo ese Servicio adoptar las medidas necesarias a fin de verificar la concreción del producto pactado en los contratos que suscriba, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa entidad.

7. Durante el período comprendido entre el 16 y el 20 de agosto de 2011, se desarrolló en la localidad de Villa Cerro Castillo el curso denominado "Computación Nivel Usuario", aun cuando, de acuerdo al levantamiento de necesidades informado en el primer informe parcial del programa, el curso que debió realizarse era el denominado "Atención a clientes en la empresa turística", y hasta el 26 de agosto de 2011.

En su respuesta el Servicio señala que, de acuerdo a sus registros, se impartieron dos cursos en la localidad de Villa Cerro Castillo, correspondientes a los determinados en el levantamiento de necesidades.

Atendido que no se aportan antecedentes que den razón de la disconformidad existente entre lo constatado en terreno por este Organismo Fiscalizador, y lo informado en el primer informe de avance de la empresa, se debe mantener la observación.

Al respecto, y a mayor abundamiento, es dable anotar que las fechas indicadas en el anexo N° 8 de su oficio de respuesta, sobre la dictación de los cursos en la localidad de Villa Cerro Castillo, desde el 15 al 25 de agosto de 2011, no se ajustan a la realidad, ya durante los días 22 al 26 de agosto, esta Entidad de Control se encontraba en esa localidad y comprobó que no existían cursos en ejecución.

8. De acuerdo con lo establecido en el punto 3.3 de las bases técnicas del programa, y en el contrato, el prestador de servicios debía entregar a los participantes de los cursos un pendrive de una capacidad mínima



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

de 8 GB, con el logo institucional del Sernatur y del Gobierno Regional de Aysén, constándose en terreno que dicho logo institucional se encontraba adherido por ambas caras del pendrive, pero no impreso en éste.

Sobre esta materia, ese Servicio indica que por las características del producto, no se logró una imagen de calidad, subsanándose con un adhesivo con el logo a color.

Atendido que lo planteado por ese Servicio significa una vulneración a lo establecido, tanto en las bases técnicas como en el contrato de prestación de servicios, se mantiene la observación, por lo que esa autoridad deberá, en lo sucesivo, adoptar las medidas necesarias para evitar la reiteración de situaciones como las de la especie, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

Respecto de las anomalías descritas en los numerales 1 al 8 precedentes, esa Dirección Regional deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de perseguir la responsabilidad administrativa que pudiera derivarse de ellas.

9. El disco compacto de inglés didáctico entregado a los participantes del curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", en la localidad de Villa Amengual, exigible conforme al punto 3.3 de las bases técnicas, se encontraba defectuoso, sin que a la fecha de la visita de este Organismo de Control, se haya subsanado esta situación.

Al respecto, el Servicio informó que la entrega de los discos compactos nuevos la efectuó la encargada del programa radial, locutora de la radio comunal de Villa Amengual, motivo por el cual se estima que todos los participantes del curso cuentan con dicho implemento a su entera satisfacción.

Atendido que no se adjuntan antecedentes que acrediten la entrega conforme de los nuevos discos compactos, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita su verificación.

II. PROGRAMA PROMOCIÓN TURÍSTICA REGIÓN DE AYSÉN AÑO 2009-2011.

Aspectos generales.

El referido programa fue financiado por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional, FNDR, del Gobierno Regional de Aysén, según fue aprobado por el Consejo Regional mediante el acuerdo N° 2.530, de 29 de mayo de 2009, radicándose la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa de su ejecución en la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo, de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

Asimismo, a través de la resolución N° 88, de 10 de julio de 2009, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE, identificó presupuestariamente el programa antes mencionado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Por su parte, por la resolución N° 41, de 17 de agosto de 2009, se aprobó el convenio de transferencia de recursos entre el Gobierno Regional de Aysén y la aludida Dirección Regional, por un monto de M\$ 1.851.819, por el período 2009-2011, según el siguiente detalle:

FINANCIAMIENTO	2009 (M\$)	2010 (M\$)	2011 (M\$)	Total (M\$)
F.N.D.R.	349.706	850.625	651.488	1.851.819

El programa consideraba un aporte del sector privado de M\$ 165.000, por el período 2009-2011, con un plazo de ejecución de 28 meses, a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que aprobó el convenio de transferencia, el cual no podría exceder el 31 de diciembre de 2011.

1. Transferencia de Recursos.

En virtud del convenio antes mencionado, en el período comprendido entre octubre de 2009 y julio de 2011, el Gobierno Regional de Aysén había transferido un total de M\$ 1.110.013.

Los recursos fueron depositados en la cuenta corriente bancaria N° 84309054694, del Banco del Estado, sucursal Coyhaique.

Sobre el particular, se constató que la sexta remesa, por un monto de \$ 200.000.000, transferida el 19 de julio de 2011, no se contabilizó en forma oportuna, produciéndose un desfase de varios días, ya que ella fue registrada contablemente el 26 del mismo mes y año, ello según el documento contable ID N° 103315, lo que transgrede el principio del devengado contenido en el oficio N° 60.820, de 2005, de la Contraloría General de la República, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación.

Al respecto, el Servicio informa que ello se debió a la ausencia de la funcionaria titular de la Unidad de Administración y Finanzas, única persona autorizada para realizar registros contables, por uso de su feriado legal, lo que acredita adjuntando una copia de la resolución exenta N° 137, de 9 de junio de 2011, que autoriza ese beneficio.

Atendido lo manifestado por ese organismo, se mantiene la observación, por lo que deberán adoptarse las medidas necesarias para que, en lo sucesivo, los recursos percibidos sean registrados oportunamente de acuerdo a la mencionada normativa, situación que será verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2. Cumplimiento de las obligaciones relativas al convenio de transferencia de recursos.

De acuerdo al antedicho convenio de transferencia de recursos, la Dirección Regional de SERNATUR debía enviar a la unidad otorgante un comprobante de ingreso por los recursos percibidos, y un informe técnico financiero mensual de su inversión que debía señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión realizada en el mes y el saldo disponible para el mes siguiente, actividades realizadas y resultados alcanzados a la fecha, todo ello, de conformidad al punto 5.2, Transferencias a otros Servicios Públicos, de la resolución N° 759, de 2003, de la Contraloría General de la República, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

2.1 Al respecto, se observó que entre el período comprendido entre octubre de 2009 y junio de 2011, la mencionada Dirección Regional debió remitir 21 informes técnicos financieros; sin embargo, sólo envió 18, faltando los correspondientes a los meses de diciembre de 2009, y abril y mayo de 2010, lo que transgrede lo establecido en el punto 5.2 de la citada resolución N° 759, de 2003. (Ver anexo)

A mayor abundamiento, es dable recordar que si bien en el caso de transferencias de recursos a organismos públicos, las rendiciones de cuentas deben ser examinadas por este Ente de Control, ello es sin perjuicio de la obligación que tienen las entidades receptoras, de enviar la documentación antes señalada a las unidades otorgantes, tal como se ha manifestado en el dictamen N° 6.515, de 2011, de la Contraloría General.

Sobre lo expuesto, el Servicio señala que los informes técnico-financieros no fueron enviados oportunamente por desconocimiento sobre la existencia de tal obligación, cuando no hay movimiento financiero.

En atención a lo manifestado por esa autoridad, se mantiene la observación, por lo que ese organismo deberá adoptar las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a lo prescrito en la indicada normativa, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2.2. Los informes remitidos al GORE durante el año 2009, y desde enero a junio de 2010, no dan cuenta del avance financiero del proyecto, exigencia prevista en el convenio suscrito.

En su respuesta, el Servicio informa que los informes de gestión se enviaban hasta el mes de junio de 2010, con el formato tradicional, el cual no fue observado por el Gobierno Regional de Aysén. Agrega, que posteriormente, se comenzó a enviar informes técnicos-financieros como se exige en los convenios con el Gobierno Regional, sin que haya sido observada alguna partida o situación en particular por esta última Entidad.

Atendida la respuesta de ese organismo, se mantiene la observación, por lo que deberán adoptarse las medidas pertinentes a fin de dar cumplimiento a las exigencias establecidas en los convenios, en cuanto a los informes que deben remitirse al GORE, situación que será verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2.3 Las rendiciones de gastos efectuadas durante el año 2009 no se ajustan a lo establecido en el párrafo segundo del punto 5.2 de la precitada resolución N° 759, de 2003.

Sobre este punto, cabe señalar que, conforme a la cláusula séptima del convenio suscrito entre las partes, le compete al GORE llevar a cabo la supervisión de la ejecución del programa, a través de la División de Análisis y Control de Gestión, a objeto de detectar y corregir situaciones anómalas durante el transcurso del programa, sin que durante el año 2009 y desde enero a junio de 2010 exista evidencia de tal control.

En su respuesta, el Servicio reitera que los informes de gestión se enviaban hasta el mes de junio de 2010 con el formato tradicional y que, posteriormente, se comenzaron a enviar informes técnico-



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

financieros, según se exige en los convenios suscritos con el Gobierno Regional, sin que ese organismo haya observado alguna partida o situación en particular.

Atendido lo manifestado por esa entidad, se mantiene la observación, por lo que deberán adoptarse las medidas necesarias, a fin de dar estricto cumplimiento, en lo sucesivo, a lo establecido en la precitada resolución N° 759, de 2003, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2.4 El expediente que contiene la rendición de cuentas se encuentra incompleto, lo que dificulta su revisión, situación que vulnera lo establecido en el punto 3.3 de la referida resolución N° 759, de 2003.

En su respuesta, el Servicio indica que ha tomado conocimiento de ello, y ha implementado, a contar de esta fecha, las medidas necesarias a fin de subsanar esta situación.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras, que no se han concretado, se mantiene la observación hasta que su implementación sea verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

2.5 A través del oficio N° 1.807, sin fecha, del Gobierno Regional de Aysén, se remitieron las observaciones a la rendición de cuentas correspondiente al mes de noviembre de 2010, por un monto de \$ 45.998.254, de los cuales \$ 150.638 fueron observados y \$ 243.356 rechazados, sin que, a la fecha de la visita de fiscalización, ello haya sido subsanado.

Al respecto, el Servicio indica que dio respuesta a ese requerimiento mediante el oficio N° 4, de 7 de enero de 2011.

Atendido que el documento que se adjunta sólo acredita que se dio respuesta a lo señalado por el Gobierno Regional de Aysén, se mantiene la observación hasta que en la etapa de seguimiento del presente informe final, se verifique que los gastos fueron aprobados o, en su defecto, que se efectuó el respectivo reintegro.

2.6 En cuanto al incumplimiento por parte del Gobierno Regional de Aysén de su obligación de ejercer la debida supervisión de la ejecución de los programas que se financian con los indicados recursos del FNDR, según se ha señalado en los numerales que preceden, ese Servicio deberá informar, en un plazo de 30 días a contar de la recepción del presente informe final, adjuntando la documentación de respaldo correspondiente.

3. Examen de cuentas a los gastos.

3.1 A través de la factura N° 1191682, de 14 de enero de 2010, de la empresa de Correos de Chile, por un monto de \$ 143.960, se pagó el envío de correspondencia, sin que se detalle el tipo de documentación remitido, ni su destino, a objeto de acreditar que el gasto se relaciona con el proyecto en análisis.

En relación con este acápite, el Servicio informa que, efectivamente, en el formulario que se utiliza para enviar correspondencia no se detalla el tipo de material enviado. Agrega, que en la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

actualidad, mantiene una cuenta corriente para gastos corrientes del Servicio y otra para fondos en administración, a fin de imputar correctamente los gastos generados por el Servicio y por administración de fondos de terceros.

Atendido que no se adjuntan antecedentes que acrediten que el gasto efectuado se relacione con el proyecto en cuestión, se mantiene la observación, por lo que ese Servicio deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, la documentación que así lo sustente.

3.2 A través de las facturas N^{os} 8.329, de 4 de diciembre de 2009; 8.479 y 8.480, de 7 de enero de 2010 y 8.481, de 8 de enero de 2010, se efectuaron pagos a la Corporación de Promoción Turística de Chile, por concepto de representación de la región en ferias promocionales, los que están asociados a las órdenes de compra N^{os} 1332-3-SE10; 1332-171-SE09; 1332-1-SE10 y 1332-2-SE10, sin que se haya invocado ni justificado la causal legal que permita los tratos directos, ni su autorización mediante el correspondiente acto administrativo, vulnerando lo establecido en los artículos 5° y 8° de la ley N° 19.886.

En relación a este punto, el Servicio indica que, a la fecha de la fiscalización de esta Contraloría Regional, esas eran las instrucciones que tenía de su Nivel Central.

Atendido que no se acompañan antecedentes que acrediten lo informado, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, aquella documentación que permita su verificación.

3.3 En la factura N° 8.328, de 4 de diciembre de 2009, emitida por la Corporación de Promoción Turística de Chile, por la acción promocional de la Región de Aysén en la Feria Turismo Braztoa 2009, Sao Paulo, Brasil, por \$ 3.611.434, se incorporó el pago de una multa por cambio de pasaje por \$ 38.920, sin que se precise si dicho cambio obedece a motivos particulares o de índole laboral.

En su respuesta, el Servicio manifiesta que, de acuerdo a lo informado por el Director Regional de la época, se determinó que esa entidad asistiría a la feria Turística Braztoa 2009 en Brasil, y a la Expopatagonia 2009 en Buenos Aires, las cuales coincidían en los días de término de una y el principio de la otra, por lo que se decidió que otra funcionaria asistiera al último evento individualizado, lo que motivó el cambio de pasaje comprado inicialmente a nombre del entonces Director Regional.

Analizados los antecedentes aportados, se da por subsanada la observación, no obstante, en lo sucesivo, deberán adoptarse las medidas necesarias para que los motivos que dan lugar a cambios de boletos aéreos, queden consignados en la glosa del comprobante de egreso, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

3.4 A través de la factura N° 5.407, de 30 de noviembre de 2009, de la empresa Interexpo y Compañía Limitada, por un monto de \$ 17.606.216, se pagó el servicio de contratación de stand para difusión y promoción turística de la región en la feria "VYVA 2009", los días 6 al 8 de noviembre de 2009, en la ciudad de Santiago. Sin embargo, la orden de compra N° 1332-141-SE09, de trato directo, es por un monto de \$ 17.900.058, el cual difiere de lo pagado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

En su respuesta, ese Servicio indica que ello se debió a un cambio de última hora en el precio del metro cuadrado de stand en la feria en comento por parte de la empresa Interexpo y Compañía Limitada, remitiendo la documentación que así lo acredita, lo que permite dar por subsanada la observación.

3.5 A través de la factura N° 269, de 30 de septiembre de 2009, se pagaron \$ 45.000 al proveedor Verónica Pérez Soto, por concepto de lunch box para el grupo de operadores del proyecto "Post Tour Travel Mart 2009". Sin embargo, este servicio estaba contemplado en las respectivas bases técnicas de la licitación ID 1332-17-E209, por el cual fueron contratados los servicios turísticos del proveedor Eduardo Manosalva Retamal, para el grupo de operadores extranjeros que visitarían la Región de Aysén, por un monto de \$1.700.000, cuyo costo incluía el servicio de alimentación, alojamiento, guía bilingüe y un conductor para el viaje de los participantes de la actividad.

En relación con lo objetado, ese Servicio indica que, de acuerdo a las bases de la licitación antes mencionada, se contrataron los servicios de almuerzo para doce personas en un restaurante gourmet de la ciudad de Coyhaique, el cual incluía una entrada, plato principal, postre, vino, jugos, café o té. Agrega, que este servicio no consideraba el servicio de lunch box, por lo cual se debió recurrir a la compra de este servicio a otro proveedor.

Atendido que las bases técnicas consideraban el servicio de alimentación según itinerario, y que éste sí incluía un lunch box para el día 3, se mantiene la observación, debiendo adoptar las medidas necesarias a fin de que, en lo sucesivo, se haga entrega de la totalidad de los servicios contratados por el proveedor, evitando incurrir en gastos como el descrito, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

3.6 A través de las facturas N°s 2728011 y 2820560, de 3 de noviembre de 2009 y 5 de enero de 2010, respectivamente, se pagó un monto total de \$ 521.344 a la empresa Chilexpress S.A., por concepto de transporte de folletería y envío de correspondencia de la Dirección Regional al Nivel Central y regiones, sin que existan antecedentes que acrediten que dicho gasto tiene relación con el objetivo del programa.

Al respecto, el Servicio reitera que en el formulario que se utiliza para enviar correspondencia no se detalla el tipo de material enviado, y que en la actualidad, mantiene una cuenta corriente para gastos corrientes del Servicio y otra para fondos en administración, a fin de imputar correctamente los gastos generados por el Servicio y por administración de fondos de terceros.

Atendido que no se adjuntan antecedentes que acrediten que el gasto efectuado se relacione con el proyecto en cuestión, se mantiene la observación, por lo que ese Servicio deberá remitir, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha, la documentación que así lo sustente.

3.7 A través de la factura N° 12.465, de 12 de enero de 2010, se pagaron 50 discos compactos grabados para el Catalogo Virtual Aysén, por un monto de \$ 82.110, a la Agencia de Viajes Producciones Limitada. Sin embargo, de acuerdo a lo establecido en el contrato de prestación de servicios suscrito el 2 de noviembre de 2009, con la empresa antes mencionada, por un monto de \$ 24.226.400 ya se contemplaba la entrega de copias de dicho catálogo para el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

proyecto denominado "Plan de capacitación sobre el destino Aysén dirigido a operadores turísticos y agentes de viajes".

Sobre este punto, el Servicio informa que, a través de un trato directo sin orden de compra, se encargó a la referida empresa la elaboración de dicho producto debido al éxito en su distribución, requiriendo reproducir más ejemplares para las nuevas acciones promocionales, lo cual no estaba incluido en la orden de compra N° 1332-136- SE09 de la licitación en comento.

Considerando que, de acuerdo a los antecedentes que se acompañan, los pagos corresponden efectivamente a distintos suministros, se da por subsanada la observación.

3.8 Con fecha 2 de febrero de 2010, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo pagó la segunda cuota del contrato de prestación de servicios con la Agencia de Viajes Producciones Limitada, para el proyecto denominado "Plan de capacitación sobre el destino Aysén dirigido a operadores turísticos y agentes de viajes", por un monto de \$ 8.075.466. Sin embargo, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula cuarta del contrato, los pagos se efectuarían de acuerdo al grado de avance en la ejecución de los eventos y en los plazos y fecha establecidos en las bases, previa conformidad del Servicio y de la contraparte que éste designe, situación que no se evidencia en los antecedentes que respaldan dicho gasto, ya que sólo existe el memorándum interno N° 30, de 2010, a través del cual la encargada de la Unidad de Promoción, instruye a la Unidad de Administración y Finanzas que proceda al pago de la factura, adjuntando un informe técnico del proveedor y sin que conste la aprobación de este último por parte de ese organismo.

En su respuesta, el Servicio indica que la Unidad de Promoción solicitó el pago de la factura, ya que estaba conforme con los avances del desarrollo de la licitación. Agrega, que no se detalló lo señalado en la cláusula cuarta del contrato, situación que en lo sucesivo será considerado en las cláusulas de los próximos contratos que suscriba.

Atendido que no se aportan antecedentes que acrediten la aprobación del informe técnico por parte de ese Servicio, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá adoptar las medidas necesarias a fin que se cumpla con esa exigencia, a través del respectivo acto administrativo, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.9 De acuerdo con las facturas N°s 196, 197, 198, 199, 205 y 2006, todas del año 2011, la Dirección Regional de SERNATUR pagó a la empresa AMT Publicidad Limitada, un total de \$ 660.000, por concepto de servicios de impresión de afiches publicitarios alusivos a fiestas costumbristas de la región, pagos que están asociados a las órdenes de compra N°s 1332-19-SE11; 1382-85-SE11; 1332-93-SE11; 1332-94-SE11; 1332-102-SE11 y 1332-103-SE11, sin que conste que ese Servicio haya informado a la Dirección de Compras Públicas la circunstancia de haber obtenido condiciones más ventajosas respecto del bien o servicio que le hubiesen permitido excluirse de su contratación mediante el convenio marco "Adquisición de servicios de impresión y fotocopiado", CM N° 9/2010 ID 2239-10-LP10, según lo establecido en los artículos 14 y 15 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Sobre el particular, el Servicio indica que los servicios fueron requeridos en forma separada, por medio de distintos memorándum internos, en fechas cercanas al inicio de cada fiesta costumbrista. Agrega, que se consideraron distintos servicios por tratarse de diseños diferentes, con su respectiva orden de compra y que, en lo sucesivo, las adquisiciones por estos conceptos se realizarán a través del convenio marco.

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras, que no se han concretado, se mantiene la observación hasta que su implementación sea verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.10 La factura N° 25.523, de 18 de marzo de 2011, por un monto de \$ 1.393.121, del proveedor Turismo ITA Tour Limitada, por concepto de pasajes, relacionada a la participación de un periodista de la revista Británica en viaje de prensa a la Región de Aysén, consigna el itinerario entre los días 15 al 24 de febrero de 2011. Sin embargo, la resolución exenta N° 53, de 3 de marzo de 2011, que autoriza dicha visita, indica que ésta se realizaría entre los días 23 al 31 de marzo de ese año.

En su respuesta, el Servicio precisa que, debido a un error en la información entregada desde la Unidad Técnica, la resolución final que aprobó la visita de familiarización se emitió indicando una fecha distinta a la de realización de la acción promocional.

En atención a lo manifestado por la autoridad, se da por subsanada la observación; no obstante, ese Servicio deberá efectuar la regularización administrativa de la documentación que sustenta el gasto, además de adoptar las medidas necesarias a fin de evitar que situaciones como la mencionada se susciten a futuro, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.11 A través de las facturas N°s 25.592 y 25.593, de 14 y 15 de abril de 2011, respectivamente, se adquirieron pasajes aéreos para invitados de prensa del Proyecto de Pesca y Rock Trip Chile Chico, de acuerdo a las resoluciones exentas N°s 56 y 58, ambas de 3 de marzo de 2011, de esa Dirección Regional, y según las órdenes de compra N°s 1332-173-SE11 y 1332-176-SE11, emitidas a la empresa Turismo ITA Tour Limitada, sin utilizar el convenio marco existente con la empresa LAN Chile S.A., no existiendo constancia que se haya informado a la Dirección de Compras Públicas la circunstancia de haber conseguido condiciones más ventajosas, lo que vulnera lo establecido en los artículos 14 y 15 del citado decreto N° 250, de 2004.

En su respuesta, el Servicio precisa que las compras realizadas a la empresa Turismo ITA Tour Limitada, fueron realizadas en el marco de la licitación pública ID N° 1591-45-LE09, denominada "Suministro de Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales", la que tenía por objeto responder de manera eficiente y efectiva a las necesidades particulares de sus clientes internos y mantener la continuidad en la entrega del servicio de pasajes aéreos. Agrega, que la necesidad de contratar estos servicios obedece también, a la naturaleza y necesidad particular del servicio que entrega esa entidad, y sus estrategias institucionales, señalando que, en lo sucesivo, se privilegiará la compra de pasajes aéreos a través de convenio marco con las empresas Lan Airlines S.A. o SKY Airlines S.A.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Atendido que se trata de la enunciación de medidas futuras, que no se han concretado, se mantiene la observación hasta que su implementación sea verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.12 A través del documento de tesorería ID N° 99545, de 29 de abril de 2011, la Dirección Regional de SERNATUR pagó la factura N° 25.158, de 22 de febrero de 2011, de la Compañía Periodística e Imprenta Tamango Sociedad Anónima, por concepto de publicación de condolencias el día 19 de febrero de 2011, a un periodista de la región, con cargo al Programa de Promoción Turística Región de Aysén año 2009-2011, no advirtiéndose la relación del gasto con el objetivo del programa.

Al respecto, la autoridad expresa que el pago fue realizado por error con la cuenta corriente del programa de promoción turística de la Región de Aysén, que dicho monto no fue rendido al Gobierno Regional de Aysén y que, en lo sucesivo, este tipo de gasto no será pagado con recursos asignados a un programa cuyo objetivo no dice relación con ese tipo de desembolsos.

Atendidos los argumentos esgrimidos por ese Servicio, se da por subsanada la observación.

3.13 Con fecha 2 de febrero de 2010, a través del ID N° 80759, se efectuó un pago al proveedor José Arancibia Gutiérrez, por un total de \$ 494.978, relacionado con las facturas N°s 40, 41, 42, 43 y 44, todas de fecha 21 de enero de 2010, por concepto de impresión de afiches para diversas actividades costumbristas de la región, observándose que el monto al que asciende cada una de dichas facturas no supera las 3 U.T.M., sin que existan cotizaciones ni órdenes de compra en papel, lo que vulnera lo establecido en el artículo 13 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, específicamente sobre la prohibición de fragmentar las contrataciones con el propósito de variar el procedimiento de contratación.

El Servicio señala, en lo que interesa, que reiterará las instrucciones al personal para dar cumplimiento a la normativa legal correspondiente.

En atención a lo expuesto, se mantiene la observación, debiendo esa repartición ajustar sus procesos de compras de manera de evitar este tipo de fragmentaciones, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.14 Con fecha 31 de enero de 2010, a través del ID N° 80758, se pagó al proveedor Carlos Donoso Brown, un monto de \$ 395.000, por concepto de impresión de afiches para diversas actividades costumbristas de la región, relacionada con las boletas de honorarios N°s 24, 25, 26 y 27, todas de fecha 21 de enero de 2010, documentos que individualmente no superan las 3 U.T.M., sin que existan cotizaciones ni órdenes de compra en papel para cada uno de los servicios antes mencionados, lo anterior vulnera lo establecido en el citado artículo 13 del decreto N° 250, ya que las solicitudes de compra son confeccionadas para cada actividad costumbrista en forma separada, aunque el período de compra y los productos solicitados sean los mismos para cada actividad, lo que significa efectuar adquisiciones de manera fragmentada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

Respecto a lo observado, el Servicio señala nuevamente que reiterará las instrucciones al personal para dar cumplimiento a la normativa legal correspondiente.

Atendido lo informado, se mantiene la observación, por lo que esa Dirección Regional deberá ajustar sus procesos de compras, de manera de evitar este tipo de fragmentaciones, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.15 De acuerdo con la factura N° 2, de 29 de marzo de 2011, por un monto de \$ 75.000, de don Rolando Toledo Ramírez, se efectuó el pago del trato directo del servicio de viaje de prensa TVN y prensa Brasil, sin que se hayan requerido las cotizaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 del citado decreto N° 250, de 2004, ni emitida resolución fundada que autorice el trato directo.

Respecto a lo observado, la entidad auditada expresa que se acogió al artículo 53 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que señala que podrán efectuarse fuera del sistema de información las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 U.T.M., como ocurrió en la especie.

Al respecto, es dable dejar establecido que el citado artículo 53 establece que las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 U.T.M. quedan excluidos del Sistema de Información, pero no de la ley de compras o su reglamento, los que exigen cotizaciones y la autorización del trato directo, por lo tanto, se mantiene la observación, debiendo el Servicio adoptar las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a la normativa legal que rige la materia en comento, lo que será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.16 A través del documento de tesorería ID N° 95.798, de 30 de enero de 2011, la Dirección Regional de SERNATUR pagó la factura N° 21765, de Aysén Comunicaciones Ltda., por concepto de difusión de spots por celebración del día del minero en Puerto Sánchez, con cargo al Programa de Promoción Turística Región de Aysén año 2009-2011, no advirtiéndose relación del gasto con el objetivo del programa.

Respecto a lo observado, ese Servicio indica que la celebración del día del minero estaba considerada en un calendario de eventos programados en la comuna de Río Ibáñez, inserto en el referido programa, en la línea de trabajo "Apoyo Eventos Programados", por lo que a través de este tipo de evento se genera el gasto en comento.

Atendido lo informado, se da por subsanada la observación, no obstante, ese organismo deberá adoptar las medidas necesarias a fin que el comprobante del gasto cuente con toda la documentación que lo respalde, materia que será incluida en una futura auditoría que se efectúe en esa repartición.

3.18 A través de ID N° 95.631, de 27 de enero de 2011, esa Dirección Regional pagó las facturas N°s 30.215 y 30.217, ambas de fecha 16 de diciembre de 2010, de la empresa Alvimpres Impresores Limitada, por un monto de \$ 1.124.550 y \$ 6.211.800, respectivamente, sin que exista un acta de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

recepción de los productos, lo que vulnera lo establecido en el manual de adquisiciones de ese Servicio.

Sobre el particular, la autoridad indica que el pago se efectuó de acuerdo a lo señalado en el memorándum N° 39, de 2011, documento que, a su juicio, sería suficiente para tal efecto, agregando que se ha implementado un formulario de recepción conforme de las especies adquiridas antes de la autorización del o los pagos que se realicen.

Atendido que sólo se informa la adopción de medidas, sin que se remitan antecedentes que acrediten su implementación, corresponde mantener la observación, hasta que ello sea verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final.

3.19 Mediante la resolución exenta N° 230, de 2 de diciembre de 2010, esa Dirección Regional autorizó el trato directo con la editorial Tiempo Presente Limitada, para la publicación en la revista Cosas, edición especial viajes, invocando el artículo 10, numeral 7, letra j), del reglamento de la ley N° 19.886, que establece que cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación, y ésta no supera las 100 unidades tributarias mensuales, se puede acudir al trato directo, sin que se pusiera a disposición de esta Contraloría Regional algún antecedente técnico u otro documento, que permita acreditar fundadamente que los costos de la evaluación en este caso fueran desproporcionados, en relación con el monto de la contratación que motivó el trato directo.

En este contexto, y tal como señala el dictamen N° 46.564, de 2011, entre otros, de la Contraloría General de la República, se debe precisar que la simple referencia a las disposiciones legales y reglamentarias que contienen la causal que admite la contratación directa, no basta para sustentar tal proceder, puesto que, por su excepcionalidad, esta modalidad requiere una acreditación efectiva y documentada de las razones que la motivan.

Al respecto, ese Servicio informa que el procedimiento fue visado por la Fiscalía Interna de esa repartición, y agrega que, esa misma unidad interna instruyó que se utilice el formulario de evaluación de costos para invocar la argumentación en comento, el cual será visado por ésta, a fin de dar cumplimiento a lo instruido por este Organismo Fiscalizador.

Dado que se trata de la enunciación de medidas que no se han concretado, se mantiene la observación, hasta que su implementación sea verificada en la etapa de seguimiento del presente informe final.

CONCLUSIONES.

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, corresponde concluir que:

1. En virtud de los antecedentes aportados por la entidad fiscalizada, se dan por subsanadas las siguientes observaciones, sin perjuicio de la acción posterior que se haya indicado en cada caso:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

a) Omisión de registro de actividades complementarias a la docencia en el libro de control de asistencia del curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", según se indicó en el punto 2.e.2 del Título I

b) Pago de factura que incluye una multa por cambio de pasaje por \$ 38.920, sin que se precise si dicho cambio obedece a motivos particulares o de índole laboral, según se indicó en el punto 3.3 del Título II.

c) En cuanto a la diferencia existente entre la factura N° 5.407, de 30 de noviembre de 2009, de la empresa Interexpo y Compañía Limitada, por un monto de \$ 17.606.216, a través de la cual se pagó el servicio de contratación de stand para difusión y promoción turística de la región en la feria "VYVA 2009", y la orden de compra N° 1332-141-SE09, por \$ 17.900.058, según se indicó en el punto 3.4 del Título II.

d) Por el pago, a través de la factura N° 12.465, de 12 de enero de 2010, de 50 discos compactos por un monto de \$ 82.110, a la Agencia de Viajes Producciones Limitada, no obstante que, en el contrato de prestación de servicios suscrito el 2 de noviembre de 2009, con la empresa antes mencionada, por un monto de \$ 24.226.400 ya se contemplaba la entrega de copias de dicho catálogo para el proyecto denominado "Plan de capacitación sobre el destino Aysén dirigido a operadores turísticos y agentes de viajes", según se indicó en el punto 3.7 del Título II.

e) Pago de factura N° 25.523, de 18 de marzo de 2011, por un monto de \$ 1.393.121, del proveedor Turismo ITA Tour Limitada, por concepto de pasajes, que consigna itinerario que difiere del señalado en la resolución exenta N° 53, de 3 de marzo de 2011, según se indicó en el punto 3.10 del Título II.

f) Pago de la factura N° 25.158, de 22 de febrero de 2011, de la Compañía Periodística e Imprenta Tamango Sociedad Anónima, por concepto de publicación de condolencias el día 19 de febrero de 2011, a un periodista de la región, con cargo al Programa de Promoción Turística Región de Aysén año 2009-2011, según se indicó en punto 3.12 del Título II.

g) Pago de factura por concepto de difusión de spots por celebración del día del minero en Puerto Sánchez, con cargo al Programa de Promoción Turística Región de Aysén año 2009-2011, no advirtiéndose relación del gasto con el objetivo del programa, según se indicó en el punto 3.17 del Título II.

2. Respecto de las observaciones que a continuación se señalan, el cumplimiento de las acciones correctivas correspondientes será verificado en la etapa de seguimiento del presente informe final:

a) La vulneración del artículo 3° de la ley N° 19.880, al no designar formalmente a la comisión evaluadora, a través de la dictación del pertinente acto administrativo, según se indicó en el punto 1.1 del Título I.

b) La vulneración del artículo 3° de la ley N° 19.880, al adoptar acuerdos con la empresa adjudicada, sin formalizarlos a través de la emisión de un acto administrativo, según se indicó en el punto 2.a.4 del Título I.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

- c) La vulneración del artículo 3° de la ley N° 19.880, al consignar solamente una visación del memorándum N° 367, de 2011, del encargado (s) del programa, sin emitir un acto administrativo consignando su voluntad, según se indicó en el punto 2.b.2 del Título I.
- d) Que las actas de compromiso entregadas por el prestador de servicios, adjuntas al segundo estado de pago, correspondientes al curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", desarrollado en la localidad de Villa Amengual, no consignan la fecha en que fueron emitidas por los participantes, según se indicó en el punto 2.c.3 del Título I.
- e) Que la empresa GESTCAP Chile Limitada no informó ni respaldó la difusión de los programas y spots radiofónicos en cada una de las radios locales que se encuentran a lo largo del territorio regional, según se indicó en el punto 2.d.1 del Título I.
- f) Que la sexta remesa, por un monto de \$ 200.000.000, transferida el 19 de julio de 2011, no se contabilizó en forma oportuna, produciéndose un desfase de varios días, según se indicó en el punto 1 del Título II.
- g) La falta de envío o envío tardío de los informes técnicos financieros a que se encontraba obligada la entidad fiscalizada, respecto de los recursos transferidos, según lo indicado en el punto 2.1 del Título II.
- h) Los informes remitidos al GORE durante el año 2009, y desde enero a junio de 2010, no dan cuenta del avance financiero del proyecto, según se indicó en el punto 2.2 del Título II.
- i) Las rendiciones de gastos efectuadas durante el año 2009 consignan las erogaciones ejecutadas, en ejecución y por ejecutarse, según lo indicado en el punto 2.3 del Título II.
- j) El expediente que contiene la rendición de cuentas se encuentra incompleto, según se indicó en el punto 2.4 del Título II.
- k) Que no se han subsanado las observaciones efectuadas por el Gobierno Regional de Aysén, a la rendición de cuentas correspondiente al mes de noviembre de 2010, por \$ 45.998.254, de los cuales \$ 150.638 fueron observados y \$ 243.356 rechazados, según se indicó en el punto 2.5 del Título II.
- l) Pago de la segunda cuota del contrato de prestación de servicios con la Agencia de Viajes Producciones Limitada, para el proyecto denominado "Plan de capacitación sobre el destino Aysén dirigido a operadores turísticos y agentes de viajes", por un monto de \$ 8.075.466, sin que conste que ello esté de acuerdo con el grado de avance en la ejecución de los eventos y en los plazos y fecha establecidos en las bases, previa conformidad del Servicio y de la contraparte que éste designe, según se indicó en el punto 3.8 del Título II.
- m) Pago a la empresa AMT Publicidad Limitada de \$ 660.000, por concepto de servicios de impresión de afiches publicitarios alusivos a fiestas costumbristas de la región, sin que conste que ese Servicio diera



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

cumplimiento a lo establecido en los artículos 14 y 15 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, según se indicó en el punto 3. 9 del Título II.

n) Pago de factura N° 25.523, de 18 de marzo de 2011, por un monto de \$ 1.393.121, del proveedor Turismo ITA Tour Limitada, por concepto de pasajes, que consigna itinerario que difiere del señalado en la resolución exenta N° 53, de 3 de marzo de 2011, según se indicó en el punto 3.10 del Título II.

ñ) Adquisición de pasajes sin utilizar el convenio marco existente con la empresa LAN Chile S.A., no existiendo constancia que se haya informado a la Dirección de Compras Públicas la circunstancia de haber conseguido condiciones más ventajosas, según se indicó en el punto 3. 11 del Título II.

o) Pago de servicios de impresión en diversas facturas, observándose que el monto al que asciende cada una de dichas facturas no supera las 3 U.T.M., sin que existan cotizaciones ni órdenes de compra en papel, lo que vulnera la prohibición de fragmentar las contrataciones con el propósito de variar el procedimiento de contratación, según se indicó en los puntos 3.13 y 3.14 del Título II.

p) Contratación vía trato directo de servicio de viaje de prensa TVN y prensa Brasil, sin que se hayan requerido las cotizaciones ni emitido resolución fundada que lo autorice, según se indicó en el punto 3.15 del Título II.

q) Pago de productos, sin que exista constancia de su recepción según se indicó en el punto 3.17 del Título II.

r) Contratación, vía trato directo, de la editorial Tiempo Presente Limitada, para una publicación en la revista Cosas, edición especial viajes, sin que consten antecedentes técnicos u otro documento, que permita acreditar que los costos de la evaluación eran desproporcionados, en relación con el monto de la contratación, según se indicó en el punto 3.18 del Título II.

3. Respecto a las observaciones que se mantienen, que se indican a continuación, las materias serán consideradas en una futura auditoría que se realice en esa repartición pública, sin perjuicio de otra acción posterior que se precise:

a) Entrega tardía de la boleta de garantía por fiel cumplimiento del contrato, por parte del prestador del servicio, según se indicó en el punto 1.2 del Título I.

b) Incumplimiento de la empresa de las condiciones establecidas en el contrato, según se indicó en los puntos 2.a.1, 2.a.2, 2.a.3, 2.b.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 y 3.8, todos del Título I.

c) Fichas de antecedentes de los participantes del libro de control de clases se encuentran incompletas, no se consigna la empresa o rubro al cual pertenecen, ni su correo electrónico, según se indicó en el punto 2.b.2 del Título I.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

d) Pago de estado de pago, sin que conste que la empresa haya presentado las imágenes capturadas en terreno en la localidad de Villa Mañihuales, que demuestren las condiciones de infraestructura de las salas de clases, de acuerdo al compromiso asumido por ella en carta de 30 de junio de 2011, según se indicó en el punto 2.e.1 del Título I.

e) Omisión de registro de actividades complementarias a la docencia en el libro de control de asistencia del curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", según se indicó en el punto 2.e.2 del Título I.

f) Inicio de curso en fecha posterior a la convenida, sin que exista previo aviso por parte de la empresa en relación a dicho cambio, el cual debía ser autorizado por la contraparte técnica, en este caso, la Dirección Regional del SERNATUR, según se indicó en el punto 3.1 del Título I.

g) Pago de factura que incluye una multa por cambio de pasaje por \$ 38.920, sin que se precise si dicho cambio obedece a motivos particulares o de índole laboral, según se indicó en el punto 3.3 del Título II.

h) Pago por un servicio adicional, no obstante que estaba contemplado en las respectivas bases técnicas de la licitación, según se indicó en el punto 3.5 del Título II.

i) Pago de factura por concepto de difusión de spots por celebración del día del minero en Puerto Sánchez, con cargo al Programa de Promoción Turística Región de Aysén año 2009-2011, no advirtiéndose relación del gasto con el objetivo del programa, según se indicó en el punto 3.16 del Título II.

4. En cuanto a las siguientes observaciones que se mantienen, esa Dirección deberá remitir los antecedentes requeridos en cada caso, dentro del plazo de 30 días, a contar de esta fecha:

a) Respecto de la participación del profesional de las comunicaciones de la empresa contratista, tal como se estableció en el punto 2, "Campaña Radial", de la cláusula séptima del contrato de prestación de servicios, según se indicó en el punto 2.a.5 del Título I.

b) Para aclarar las incongruencias advertidas, ante el reemplazo de uno de los cursos que se debía realizar en la localidad de Caleta Tortel, específicamente, el curso de Administración General, consignado en la planilla de resumen del levantamiento de necesidades de cursos en dicha localidad, por el de Marketing Turístico, según se indicó en el punto 2.b.3 del Título I.

c) Sobre la falta de constancia que la consultora GESTCAP Chile Limitada hubiera entregado la carta de compromiso de aceptación, con firma y huella digital por parte de los interesados en participar en los cursos, de acuerdo a lo que ofertó como parte del primer producto esperado "Levantamiento de Necesidades de Capacitación", según se indicó en el punto 2.b.4 del Título I.

d) Que se hayan subsanado las falencias observadas en el segundo informe de avance del programa, entre las que destaca la ausencia de opiniones de participantes en los programas radiales y de televisión para la difusión de los cursos de capacitación, según se indicó en el punto 2.c.1 del Título I.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

e) Autorización del Servicio para dictar el curso denominado "Administración General" en la localidad de Caleta Tortel, con cuatro alumnos, según se indicó en el punto 2.c.2 del Título I.

f) Acreditar la entrega conforme de los discos compactos de inglés didáctico que debieron ser entregados a los participantes del curso denominado "Idioma Extranjero Inglés", en la localidad de Villa Amengual, según se indicó en el punto 3.9 del Título I.

g) Acreditar que el gasto correspondiente a la factura N° 1191682, de 14 de enero de 2010, a la empresa de Correos de Chile, por un monto de \$ 143.960, se relaciona con el proyecto, según se indicó en el punto 3.1 del Título II.

h) La existencia de instrucciones superiores, ante la contratación de la Corporación de Promoción Turística de Chile, para asumir la representación de la región en ferias promocionales, vía trato directo, y sin que exista autorización mediante el correspondiente acto administrativo, según se indicó en el punto 3.2 del Título II.

i) Acreditar que los gastos correspondientes a las facturas N°s 2728011 y 2820560, de 3 de noviembre de 2009 y 5 de enero de 2010, por un monto total de \$ 521.344 a la empresa Chilexpress S.A., tiene relación con el objetivo del programa, según se indicó en el punto 3.6 del Título II.

5. Respecto de las observaciones contenidas en los puntos 1.2, 2.a.1, 2.a.2, 2.a.3, 2.a.4, 2.b.1, 2.e.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.8, todos del Título I, que se mantienen, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo deberá ordenar la instrucción de un procedimiento disciplinario, con el fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas, enviando, a su término, cualquiera fuere su resultado, tanto el acto administrativo que lo afine, como el expediente sumarial que le sirve de sustento, para el correspondiente control de juridicidad.

Transcríbase al Servicio Nacional de Turismo de la Región de Aysén, al Gobierno Regional de Aysén, a las Cámaras de Turismo de Coyhaique y de Puerto Aysén, y al Diputado don David Sandoval Plaza.

Saluda atentamente a Ud.


RAÚL AVILES SALAZAR
Jefe Unidad de Control Externo
Contraloría Regional de Aysén
Contraloría General de la República



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO
ÁREA DE CONTROL EXTERNO

ANEXO

RENDICIÓN DE CUENTAS AL GOBIERNO REGIONAL DE AYSÉN

MES	OFICIO SERNATUR	GASTO RENDIDO AL GORE (\$)
Oct-09	347/19.10.2009 y 395/29.10.2009	256.445.653
Nov-09	446/02.12.2009	301.915.239
Dic-09	Sin Dato	
Ene-10	42/02.01.2010	328.334.233
Feb-10	76/04.03.2010	334.142.548
Mar-10	123/14.04.2010	
Abr-10	Sin Dato	
May-10	Sin Dato	
Jun-10	212/13.07.2010	63.825.261
Jul-10	267/12.08.2010	5.709.156
Ago-10	285/02.09.2010	4.239.585
Sep-10	309/01.10.2010	8.183.618
Oct-10	368/09.11.2010	64.872.897
Nov-10	404/30.11.2010	45.998.254
Dic-10	5/07.01.2011	113.081.640
Ene-11	45/07.02.2011	47.473.143
Feb-11	114/07.03.2011	14.788.351
Mar-11	185/08.04.2011	88.419.851
Abr-11	250/06.05.2011	31.327.652
May-11	298/06.06.2011	106.224.267
Jun-11	403/07.07.2011	14.237.761

Handwritten signature