INFORME FINAL

II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

Servicio Nacional de Turismo.

Número de Informe: 145/2017

05 de junio del 2017

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

PUCE: N° 14.023/2017
IICRM: N° 587/2017
REF . : N° 182.041/2017

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 05. JUN 17 * 006393

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N°145, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, al Servicio Nacional de Turismo.

MINISTERIO DE ECONOMÍA FOMENTO Y TURISMO
OF. PARTES
07 JUN 2017
RECIBIDO
CHILE

Saluda atentamente a Ud.,

ROBERTO ALARCÓN TAPIA
JEFE
UNIDAD DE AUDITORÍA 3
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

RTE
ANTECED

A LA SEÑORA
SUBSECRETARIA DE TURISMO
PRESENTE

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

PUCE: N° 14.023/2017
IICRM: N° 588/2017
REF . : N° 182.041/2017

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 05. JUN 17 * 006394

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 145, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, al Servicio Nacional de Turismo.

MINISTERIO DE ECONOMIA FOMENTO Y TURISMO
OF. PARTES
06 JUN 2017
RECIBIDO
CHILE

Saluda atentamente a Ud.,

ROBERTO ALARCÓN TAPIA
JEFE
UNIDAD DE AUDITORÍA 3
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

RTE
ANTECED

AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.
PRESENTE

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

PUCE : N° 14.023/2017
IICRM : N° 589/2017
REF. : N° 182.041/2017

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 05 JUN 17 * 006391

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 145, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, al Servicio Nacional de Turismo.

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

Saluda atentamente a Ud.,

CONTRALORIA GENERAL
OFICNA GENERAL DE PARTES
- 6 JUN. 2017

ROBERTO ALARCÓN TAPIA
JEFE
UNIDAD DE AUDITORÍA 3
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
OFICINA DE PARTES
07 JUN 2017
RECIBIDO
POR:

RTE
ANTECED

AL SEÑORA
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
PRESENTE

C/c a
Unidad de Apoyo al Cumplimiento y a la Unidad Técnica de Control Externo de la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

PUCE : N° 14.023/2017
IICRM : N° 590/2017
REF. : N° 182.041/2017

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 05 JUN 17 * 006392

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N°145, de 2017, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por la II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, al Servicio Nacional de Turismo.

Saluda atentamente a Ud.,

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
OFICINA DE PARTES
07 JUN 2017
RECIBIDO
POR:

ROBERTO ALARCÓN TAPIA
JEFE
UNIDAD DE AUDITORÍA 3
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

CONTRALORIA GENERAL
OFICNA GENERAL DE PARTES
- 6 JUN. 2017

RTE
ANTECED

AL SEÑOR
AUDITOR INTERNO
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO
PRESENTE

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

PUCE N°: 14.023/2017

INFORME FINAL N° 145, DE 2017, SOBRE AUDITORÍA EFECTUADA AL PROGRAMA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL, EJECUTADO POR EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SANTIAGO, 05 JUN. 2017

En cumplimiento del plan anual de fiscalización para el año 2017, y en conformidad con los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectúo una auditoría y examen de cuentas al Programa de Promoción Turística Internacional, ejecutado por el Servicio Nacional de Turismo, en adelante SERNATUR, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por las señoras Karen Mesa Videla y María Alicia Dinator Esterio, como fiscalizadoras, y José Aldo Salinas Álvarez, en calidad de supervisor.

JUSTIFICACIÓN

En el marco de la Evaluación de Programas e Instituciones de la Dirección de Presupuestos, un panel de expertos contratados por esa entidad efectuó una evaluación del "Programa de Promoción Turística Internacional" del SERNATUR, correspondiente al período 2012 a 2015, cuyo informe, emitido en agosto de 2016, da cuenta que entre esas anualidades el financiamiento con recursos públicos se incrementó en un 115%, pasando desde un presupuesto de M$ 4.164.156 a M$ 8.939.734; a su vez, se observaron deficiencias en su implementación; que el mecanismo escogido para llevar a cabo dicha iniciativa a través de la Corporación de Promoción Turística de Chile, no fue el apropiado para abordar la población objetivo del programa y, por tanto sus beneficiarios efectivos. Para el 2016, la ley N° 20.882, de Presupuestos para el Sector Público contempló recursos para Programas de Promoción Turística ascendentes a M$ 8.818.742. Atendido lo expuesto, se estimó necesario incorporarlo dentro del plan anual de fiscalización.

Asimismo, la auditoría se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS, N° 8, "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos", de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

AL SEÑOR
CONTRALOR REGIONAL (S)
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
PRESENTE

CONTRALOR
SUBROGANTE
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

Resumen Ejecutivo Informe Final N° 145, de 2017,
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR.

Objetivo: Auditoría y examen de cuentas al cumplimiento de las funciones institucionales del Servicio Nacional de Turismo en el marco del Programa de Promoción Turística Internacional, verificando el logro de sus objetivos, así como la revisión de los desembolsos efectuados a la Corporación para la Promoción Turística Internacional de Chile y a las rendiciones de cuentas presentadas a SERNATUR por esta, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Preguntas de la Auditoría:

- ¿Se cumple con la normativa presupuestaria y contable que regula las transferencias, así como la rendición de cuentas?
- ¿Se monitorea y posee instrumento para medir el cumplimiento del plan de marketing de SERNATUR, así como de las obligaciones, los avances y resultados del programa y se adoptan medidas en caso de que no exista avance acorde a lo estipulado en el Plan de Promoción Turística Internacional?

Principales Resultados:

1. El Servicio Nacional de Turismo presenta en la conciliación bancaria de diciembre de 2016, de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, entre otras situaciones, partidas pendientes de aclaración y "Cheques registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad" por la suma de $ 153.003.208, por lo que, atendida su naturaleza, deberá informar documentadamente en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, sobre su destino o proceder al reintegro de los recursos involucrados, vencido el cual sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la ley N° 10.336.

2. SERNATUR no cuenta con una herramienta que le permita realizar el control y seguimiento del Plan de Marketing Turístico de Chile de Chile del 2016-2018 y, por ende, conocer el grado de cumplimiento o avance de los objetivos considerados en él. Asimismo, tampoco dispone de un instrumento para registrar y controlar el avance financiero y técnico del "Plan de Promoción Turística Internacional, del período 2016-2017", por lo que deberá continuar con la ejecución de las acciones tendientes a desarrollar los referidos indicadores, conforme a lo comprometido, de cuyo avance o resultado deberá informar en el plazo antes anotado.

3. El programa presenta redenciones pendientes de años anteriores por un total de $ 3.686.936.510, respecto de los cuales la entidad no dispone de un análisis que permita identificar su origen, por lo que corresponde que el servicio efectúe el análisis de dichas partidas cuyo avance deberá informar documentadamente a este Órgano Fiscalizador en el mismo plazo de 60 días ya citado.

ANTECEDENTES GENERALES

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

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

A su vez, el artículo 5° de la normativa en comento, establece funciones específicas que le han sido encomendadas al aludido servicio, entre las que se destacan las siguientes:

a) "Preparar, a través de las Direcciones Regionales de Turismo los planes, programas y proyectos de desarrollo turístico para cada región y armonizarlos con los planes y políticas nacionales".

b) "Orientar, coordinar e incentivar las actividades de los sectores público y privado hacia el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de carácter turístico".

c) "Difundir, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, las atracciones y valores turísticos del país, pudiendo publicar revistas, folletos, guías, avisos y, en general, emplear para ello cualquier medio de publicidad".

d) "Cooperar y asesorar a los organismos pertinentes en la preservación, conservación, puesta en valor y explotación del patrimonio artístico, cultural e histórico, y de recursos naturales de interés turístico".

e) "Celebrar convenios con personas naturales, jurídicas o con organismos públicos y privados nacionales, internacionales o extranjeros, con el objeto de promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico".

f) "Convenir o contratar con personas naturales o jurídicas, organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros e internacionales, la colaboración o coordinación necesaria para el mejor cumplimiento de las funciones del Servicio".

g) "Celebrar los contratos y ejecutar los actos que sean conducentes al cumplimiento de sus fines".

Además, corresponde señalar que el artículo 22, de la ley N° 20.423, sobre Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, establece que "el Estado impulsará, por intermedio de sus organismos, una imagen del país tanto en el territorio nacional como en el exterior, que promueva sus atractivos de carácter patrimonial, natural, cultural y cualquier otro con valor turístico, que conduzca a la inserción de Chile en los mercados internacionales".

Enseguida, el inciso primero del artículo 28 de dicho cuerpo legal, prevé que "El Servicio Nacional de Turismo será el organismo responsable de las actividades y tareas que deriven de las funciones que se señalan en el artículo anterior y que hayan sido aprobadas por la Subsecretaría de Turismo. Podrá llevarlas a cabo a través o con la colaboración de entidades del sector privado".

Precisado lo anterior, y en lo que atañe específicamente a la presente auditoría, corresponde señalar que mediante resolución N° 155, de 5 de octubre de 2011, del SERNATUR, se aprobaron las bases tipo del concurso para la Promoción Turística Internacional y sus correspondientes anexos, acto que fue tomado razón con fecha 4 de enero de esa anualidad. Posteriormente, a través de resolución exenta N° 385, de 17 de diciembre de 2015, del mismo origen, se sancionaron las bases administrativas y técnicas aplicables al concurso correspondiente a la ejecución del plan de impulso turístico a ejecutarse entre el año 2016 y primera parte de 2017.

En este sentido, el numeral 2.2 de estas bases, establece que para apoyar el cumplimiento de los desafíos que plantea la promoción turística de Chile, el SERNATUR ha definido los siguientes objetivos:

a) Apoyar en la generación y difusión de información, para que el canal de comercialización y público final de los mercados internacionales reciban información oportuna, pertinente, actualizada y de alta calidad sobre la oferta turística de Chile;

b) Generar una plataforma promocional que permita a la industria turística chilena las oportunidades que deriven de la participación en distintas actividades promocionales;

c) Apoyar en la generación y difusión de información, para que la industria turística chilena tenga acceso a información y conocimientos actualizados, confiables y de calidad, sobre las característica y condiciones de los mercados, clientes y perfiles de consumidores turísticos extranjeros;

d) Promover y difundir la industria turística sustentable y certificada en los mercados extranjeros;

e) Promoción y difusión de la oferta turística de Chile en los segmentos recreativos y MICE (Negocios, Reuniones, Congresos y Eventos) en los mercados extranjeros;

f) Promover los destinos y productos turísticos de las Regiones de Chile; y

g) Fomentar la participación del sector turístico privado, mediante su presencia activa y el aporte de recursos a las acciones establecidas en el plan promocional, así como el aporte de sus conocimientos de los mercados.

Por último, cabe anotar que dicho concurso fue adjudicado a la Corporación de Promoción Turística de Chile, en adelante e indistintamente, Turismo Chile, según consta de la resolución N° 2, de 2016, del

referido servicio, tomada de razón el 28 de abril de igual año, cuyo convenio, suscrito entre ámbas entidades, fue aprobado mediante la resolución exenta N° 158, de la misma anualidad.

Cabe precisar, que con carácter confidencial, el 11 de abril de 2017, a través del oficio N° 3.349, del mismo período, fue puesto en conocimiento del Servicio Nacional de Turismo el preinforme de observaciones N° 145, de ese año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio Ord. N° 275, de 27 de abril de 2017.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto practicar una auditoría al cumplimento de las funciones institucionales del Servicio Nacional de Turismo en el marco del Programa de Promoción Turística Internacional, verificando el logro de los objetivos establecidos en dicha iniciativa, así como también, realizar un examen de cuentas a las transferencias de recursos efectuadas a la Corporación para la Promoción Turística Internacional de Chile y a las rendiciones de cuentas presentadas al SERNATUR por dicho ejecutor, específicamente respecto de aquellas correspondientes al mercado norteamericano, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

En tal sentido, el trabajo se orientó a determinar si las transacciones cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias, se encuentran debidamente documentadas, sus cálculos son exactos y están adecuadamente registradas y contabilizadas. Todo lo anterior, en concordancia con la aludida ley N° 10.336.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador, contenida en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos de control contenidos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad de Control, ambas de este origen, considerando los resultados de evaluaciones de control interno en relación con las materias examinadas, y determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias. Asimismo, se realizó un examen de las cuentas relacionadas con la materia en revisión.

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

complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por el SERNATUR, las transferencias efectuadas en el año 2016 a la Corporación de Promoción Turística de Chile, para la ejecución del Programa de Promoción Turística Internacional del período 2016 - 2017, ascendieron a la suma de $ 4.500.000.000; en tanto las rendiciones de tales recursos alcanzaron en el mismo período un monto de $ 3.608.116.807, comprendiendo actividades relacionadas con los mercados de Europa, Latinoamérica, Norteamérica, Australia, China y Japón, así como con tareas concernientes al marketing y el turismo de reuniones.

Al respecto, se examinó el 100% de las partidas relativas a transferencias.

Luego, del total de rendiciones de cuentas presentadas por el ejecutor, se definió como universo a revisar el compuesto por los gastos correspondientes al mercado de Norteamericano, que asciende a $ 569.399.766, determinándose las partidas sujetas a revisión, mediante muestreo estadístico por unidad monetaria con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error de 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, cuya muestra asciende a $ 522.579.978, lo que equivale al 92% del universo identificado.

Tabla N° 1: Universo y muestra.

DETALLE	UNIVERSO		MUESTRA		TOTAL EXAMINADO EN ($)
	($)	CANTIDAD DE REGISTROS	($)	CANTIDAD DE REGISTROS	
Transferencias al ejecutor.	4.500.000.000	6	4.500.000.000	6	4.500.000.000
Gastos del programa del mercado norteamericano.	569.399.766	134	522.579.978	32	522.579.978

Fuente: Transferencias efectuadas por el SERNATUR y rendiciones Financieras de la Corporación de Promoción Turística proporcionadas por el servicio.

La información utilizada fue puesta a disposición de esta Contraloría Regional en sucesivas entregas, siendo la última de estas el 22 de marzo de 2017.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Revisiones de la Unidad de Auditoría Interna.

Se constató que la Unidad de Auditoría Interna del Servicio Nacional de Turismo, realizó una revisión al Programa de Promoción Turística Internacional durante el año 2016, con el objeto de entregar un aseguramiento razonable de la ejecución de los distintos programas y/o fondos relevantes, y que se efectúe una adecuada rendición y administración de los recursos públicos, de acuerdo a la normativa legal y a los procedimientos internos, cuyo resultado consta en el Memorándum N° 2, de 27 de enero de 2017, de esa dependencia.

El resultado de dicha revisión, evidenció observaciones como las que se exponen:

a) Inexistencia en la matriz de riesgos de una etapa que considere, evaluar las debilidades en la ejecución de los recursos provenientes de los ingresos presupuestarios de transferencias corrientes desde el Gobierno Central, como es el caso de los fondos traspasados desde la Subsecretaría de Turismo al SERNATUR.

b) Rendiciones de cuentas presentadas por el SERNATUR a la mencionada Cartera de Estado, fuera del plazo indicado en el convenio de transferencia de recursos suscrito entre ambas entidades.

c) La Subdirección de Marketing dio cumplimiento parcial a los nuevos requerimientos que planteó el plan de promoción turística internacional para el año 2016, pues la ejecución de las actividades de promoción y manejo de plataformas de difusión, entre otras, le significó una sobrecarga técnica y administrativa que debió afrontar con el mismo personal.

Habida consideración de lo expuesto, se advierte que el Servicio de Nacional de Turismo ha desarrollado procesos de control y de auditoría sobre la materia objeto de la revisión, por tanto, no hay situaciones que observar en este ámbito.

2. Falta de aprobación formal del procedimiento de gestión del programa, en la modalidad de anticipos.

El Servicio Nacional de Turismo no aprobó formalmente el manual denominado "Procedimiento Gestión del Programa de Promoción Internacional, Modalidad Anticipo", utilizado para el desarrollo del programa en revisión, el cual contiene instrucciones respecto del llamado a concurso, supervisión y rendición técnica, entre otros aspectos.

La situación descrita, vulnera lo establecido en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el cual dispone que las decisiones que adopte la Administración se expresarán por

medio de actos formales emitidos por los órganos del Estado, los que contienen declaraciones de voluntad realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

Además, la situación expuesta denota una falta de control en la materia, que pugna con lo establecido en el capítulo III, normas específicas, letra c), numeral 53, sobre autorización y ejecución de las transacciones y hechos, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Ente de Fiscalzación, en cuanto indica, en lo que interesa, que "La autorización es la principal forma de asegurar que solo se efectúen transacciones y hechos válidos de conformidad con lo previsto por la dirección".

En su respuesta, el servicio auditado manifiesta que emitirá la resolución que apruebe el procedimiento de gestión del programa en modalidad de anticipos, una vez se haya actualizado dicho documento, haciendo presente que tal reformulación es parte de uno de los compromisos asumidos por SERNATUR con la Dirección de Presupuestos, DIPRES, para lo cual se ha fijado un plazo que termina el 30 de junio de 2017. Esta actualización se debe al hecho que desde el año en curso la ejecución del referido Programa de Promoción Turística Internacional será de responsabilidad del servicio, y no una entidad externa, como ha ocurrido hasta ahora.

Considerando que la medida anunciada no se ha materializado y que presentará efectos en el futuro, esta Contraloría Regional mantiene la objeción planteada.

3. Ausencia de aprobación formal al "Plan de Marketing Turístico Internacional de Chile 2016 – 2018".

Se constató que el SERNATUR no aprobó formalmente el referido plan, el cual se enmarca dentro del Programa de Promoción Turística Internacional del período 2016 – 2017, el que tiene como objetivo "identificar oportunidades, definir estrategias y acciones promocionales que permiten guiar el marketing turístico a mediano plazo y, a su vez mejorar el posicionamiento y competitividad de Chile como destino turístico y aumentar la contribución de la actividad a la economía del país", lo cual vulnera lo establecido en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, antes citado, y lo prevenido en el capítulo III, normas específicas, letra c), numeral 53, sobre autorización y ejecución de las transacciones y hechos, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control.

Al respecto, el aludido servicio indica que emitirá la resolución formal de aprobación del plan de Marketing Turístico Internacional de Chile "2016-2018".

En consecuencia, atendido que la emisión de dicho acto administrativo no se ha concretado este Organismo de Control mantiene la observación.

4. Manual de procedimientos sin actualizar.

Se comprobó que en la Parte II, numeral 2 del Instructivo de Rendiciones del Concurso de Promoción Turística, aprobado mediante la resolución exenta N° 237, de 2013, del SERNATUR, se señala, en lo pertinente que, "... la rendición de cuentas debe ajustarse a la forma y plazos establecidos por la Contraloría General de la República (CGR) a través de la resolución N° 759 de 23 de diciembre de 2003, que establece el procedimiento de rendición de cuentas", lo cual no se ajusta a la situación vigente en el período que abarca la presente fiscalización, pues este Órgano de Control dictó, en reemplazo de dicho acto administrativo, la resolución N° 30, de 2015, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, y que empezó a regir el 1 de junio de ese año, para los aportes, subvenciones y transferencias que se realicen a contar de esa fecha, según lo dispuesto en el artículo primero transitorio de dicha norma.

Lo antes señalado, no armoniza con el principio de control, consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N°18.575, ni con lo previsto en el capítulo I, visión general de los conceptos, objetivos y normas de control interno, numeral 1, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General, pues indica que el "director de toda institución pública debe asegurar no sólo el establecimiento de una estructura de control interno adecuada, sino también la revisión y actualización de la misma para mantener su eficacia"

La institución fiscalizada, en su respuesta señala que el manual de rendición de cuentas fue actualizado por el SERNATUR, lo que se formalizó mediante la resolución exenta N° 59, de 15 de febrero 2017, que "Aprueba Manual de Rendiciones correspondiente al concurso para el Plan de Promoción Turística Internacional".

Por lo tanto, efectuadas las respectivas verificaciones, si bien durante el período en revisión no se encontraba actualizado esta Contraloría Regional da por subsanada la observación formulada.

5. Atraso en la contabilización de las garantías.

Se constató que las garantías del programa examinado, por un monto de $ 5.729.169.347, presentadas por Turismo Chile a SERNATUR con motivo del convenio para la ejecución del "Plan de Promoción Turística Internacional, del período 2016-2017", fueron contabilizadas hasta 163 días hábiles después de la fecha de su recepción en la Oficina de Partes del servicio. Ver Anexo N° 1.

Lo anterior, no se ajusta a lo indicado en el capítulo III, normas específicas, letra b), numerales 49 y 51 de la resolución exenta N° 1.485, ya citada, los cuales establecen que "Las transacciones y hechos importantes deben registrarse inmediatamente y debidamente clasificados" y que "El registro inmediato y pertinente de la información es un factor esencial para asegurar la oportunidad y fiabilidad de toda la información que la institución maneja en sus operaciones y en la adopción de decisiones", respectivamente.

Al respecto, SERNATUR señala que a partir del año 2016 se comenzó a contabilizar las garantías recibidas, dado que antes de ese año, la plataforma de contabilización SIGFE no permitía registrarlas en cuentas de orden. Agrega, que esa tarea fue asignada a la Sub Unidad de Tesorería, conjuntamente con la custodia de los documentos.

Enseguida, indica que al 31 de diciembre de 2016, quedaron contabilizadas todas las garantías recibidas durante el año y que, con la finalidad de mejorar los tiempos que dieron origen a la observación planteada por este Órgano de Control y en atención a que la referida Sub unidad de Tesorería dispone de una sola persona, el servicio instruyó que el registro contable de las garantías sea efectuado por la Sub Unidad de Contabilidad, la que deberá efectuarlo tan pronto reciba un documento con esa naturaleza.

Siendo así, es útil expresar que al tratarse de una situación consolidada, no susceptible de corregir, y que las medidas que el organismo auditado ha adoptado son de efectos futuros, la observación debe mantenerse.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Empozamiento de recursos públicos en la Corporación de Promoción Turística de Chile.

Se evidenció que la Corporación de Promoción Turística de Chile mantuvo en su poder un promedio mensual de disponibilidades ascendente a $ 1.081.208.962, correspondiente a los fondos transferidos por el SERNATUR en forma trimestral en el año 2016, para la ejecución del Programa de Promoción Turística Internacional del período 2016-2017, sin que se adviertan las razones que lo justifiquen, ni medidas adoptadas por la entidad auditada para ajustar la entrega de fondos públicos al nivel de gastos efectivos de Turismo Chile.

Asimismo, tampoco aparecen los controles ejercidos por el servicio para cautelar que el exceso de disponibilidades mensuales del anticipo no sean destinados a otros usos no previstos para los recursos transferidos, y en su caso, ejercer las acciones contempladas en el numeral 12.1 a) de las bases aprobadas mediante la resolución exenta N° 385, de 2015, de ese origen, y en la cláusula sexta del convenio, aprobado a través de la resolución exenta N° 158, de la misma anualidad y procedencia, las que al efecto señalan que el "SERNATUR podrá hacer efectiva la garantía si: La adjudicataria da un mal uso a los recursos anticipados para ejecutar las actividades establecidas en la propuesta o en las bases del concurso".

Lo anterior, denota una deficiente programación financiera por parte del servicio en revisión, sobre todo si se considera que el párrafo XIV, numeral 4, de las referidas bases, así como la cláusula octava, N° 4 del citado convenio, permiten a la contraparte técnica "Autorizar adecuaciones

relativas al plan de trabajo y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas".

En el siguiente cuadro se muestra la situación descrita:

Tabla N° 2: Empozamiento de recursos públicos en Turismo Chile.

MESES DEL AÑO 2016	TRANSFERENCIAS REALIZADAS POR SERNATUR A TURISMO CHILE EN ($)	CUENTAS DE TURISMO CHILE		
		GASTOS RENDIDOS EN ($)	REINTEGROS AL SERNATUR EN ($)	SALDO DIPONIBLE EN ($)
Mayo	1.800.000.000	198.725.009	0	1.601.274.991
Junio	0	341.331.999	0	1.259.942.992
Julio	0	716.046.677	0	543.896.315
Agosto	0	515.449.336	0	28.446.979
Septiembre	2.200.000.000	206.792.087	28.446.979	1.993.207.913
Octubre	0	490.613.702	0	1.502.594.211
Noviembre	0	674.169.109	0	828.425.102
Diciembre	1.356.872.081	464.988.888	828.425.102	891.883.193
TOTAL	5.356.872.081	3.608.116.807	856.872.081	8.649.671.696
DISPONIBILIDAD MENSUAL PROMEDIO EN TURISMO CHILE				1.081.208.962

Fuente: Transferencias efectuadas por SERNATUR, gastos rendidos y reintegros realizados por Turismo Chile, información proporcionada por el servicio.

Lo anteriormente expuesto, no se ajusta a los principios de eficiencia y control consagrados en el artículo 3°, inciso segundo de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con lo previsto en el artículo 5°, del mismo cuerpo legal en cuanto dispone que "Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública".

Al respecto, la entidad auditada manifiesta que durante el año 2016 la DIPRES realizó un informe de evaluación del Concurso de Promoción Internacional en el que se hicieron recomendaciones, entre las cuales se incorporó la modificación de las bases de dicho llamado, con el objeto de disminuir las barreras de entrada y permitir la participación de mayor cantidad de oferentes.

Agrega, que el concurso del año 2017 fue declarado desierto y que las acciones enmarcadas en el plan de promoción internacional serán ejecutadas por SERNATUR, razón por la cual el problema de empozamiento de los recursos en un ente administrador no se producirá a contar de la presente anualidad, y que si en años posteriores fuere necesario operar a través de la modalidad de concurso, se elaborará un plan de caja mensual de acuerdo al cronograma de acciones a ejecutar, que permita llevar un control entre los

presupuestos asignados/comprometidos y ejecutados, el que será cotejado y actualizado mes a mes con la Subdirección Administrativa.

Sobre el particular, dado que los argumentos esgrimidos por el servicio no desvirtúan lo planteado por esta Entidad Fiscalizadora, y que la situación expuesta corresponde a una situación consolidada, no susceptible de regularizar, la observación debe mantenerse.

2. Ausencia de instrumentos para el control y seguimiento del plan de marketing y el programa de promoción turística internacional.

Se evidenció que el servicio auditado no cuenta con una herramienta que le permita realizar control y seguimiento del Plan de Marketing Turístico de Chile del 2016-2018 y, por ende, conocer el grado de cumplimiento o avance de los objetivos considerados en él, particularmente, las mejoras en el posicionamiento y la competitividad de Chile como destino turístico en el extranjero y el aumento en la contribución de la actividad turística a la economía del país; como tampoco dispone de un instrumento para registrar y controlar el avance financiero y técnico del "Plan de Promoción Turística Internacional, del período 2016-2017", cuya ejecución se ha encomendado a Turismo Chile.

Al respecto, la Fiscal del SERNATUR manifestó a este Ente de Control, mediante cuestionario adjunto a correo electrónico de 24 de febrero de 2017, en cuanto al primer caso, que el servicio "... carece de una herramienta capaz de hacer un seguimiento integral con un cruce de variables del plan en su conjunto, y que está trabajando en ello el Departamento de Gestión Institucional, a fin de mejorar éste aspecto"; mientras que respecto de lo segundo, indica que la institución "carece de presupuesto actual para la implementación de un sistema que brinde información rápida, certera y eficaz para dar seguimiento a las diferentes actividades de promoción en tiempo real" y que "actualmente se encuentra en la etapa de diseño de una nueva plataforma de seguimiento presupuestario que permita entregar una mejor reportabilidad de los impactos y resultados de las acciones ejecutadas en el marco del Programa".

Los hechos anotados, provocan que el SERNATUR no tenga información certera de si el plan de marketing y el programa de promoción están cumpliendo sus objetivos, lo que afecta los principios de eficiencia y eficacia previstos en los aludidos artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575.

El SERNATUR en su respuesta, señala en síntesis, que el servicio carece de una herramienta de seguimiento integral para el cruce de variables, situación que se encuentra en proceso de solución por su Departamento de Gestión Institucional.

Añade, que dicha dependencia desarrolló un Cuadro de Mando Integral, CMI, que considera el ingreso de datos que a posteriori puedan ser cruzados para obtener información relevante, y en paralelo, la Subdirección de Marketing, junto con el Departamento de Estadísticas, se

encuentran trabajando en la generación de las variables que permitan evaluar el avance de los objetivos considerados en el plan, cuyos resultados se estima que estarán disponibles a fines de junio de 2017.

En tal sentido, plantea que el plan de promoción turística internacional no puede hacerse cargo por sí sólo del mejor posicionamiento y competitividad de Chile como destino turístico en el extranjero, y, por consiguiente, de la contribución de la actividad turística a la economía del país, ya que para ello se requiere de un análisis intersectorial entre distintos organismos.

Adicionalmente, la entidad auditada indica que no cuenta con presupuesto para medir el programa en los mercados internacionales intervenidos, lo que se ha dado a conocer a la DIPRES, y que es una materia que se considerará en la formulación del presupuesto 2018 de SERNATUR.

Por su parte y en cuanto al control y avance financiero, ratifica lo observado, señalando que el servicio carece de presupuesto actual que le permita implementar un sistema que brinde información rápida, certera y eficaz, para dar seguimiento en tiempo real a las actividades, y que en atención a que el programa será ejecutado íntegramente por la institución serán revisados los avances en el levantamiento de requerimiento para que ajusten a esta nueva estructura.

Por último, expone que se ha establecido como fecha meta para el desarrollo de variables de medición del plan de marketing, el 30 de junio de 2017, y que para el requerimiento de diseño y la valoración presupuestaria del instrumento para registrar y controlar el avance financiero y técnico del programa de promoción turística internacional, se ha fijado un plazo que termina el 30 de septiembre del año en curso.

Al respecto, si bien son atendibles los argumentos esgrimidos por la entidad y se advierte que la institución se encuentra en proceso de desarrollar acciones tendientes a formular instrumentos que le permitan medir el impacto del programa, estos tendrán su concreción en el futuro, por lo que se mantiene la observación.

3. Falta de contabilización oportuna de rendiciones de cuentas aprobadas.

Se verificó que en la contabilidad del servicio solo se han registrado gastos por la suma de $ 1.770.856.457 correspondientes a rendiciones de cuenta de los meses de mayo a agosto de 2016 presentadas por Turismo Chile, en el marco de la ejecución del programa en revisión, quedando sin contabilizar las operaciones de los meses de septiembre a noviembre de la misma anualidad, ascendentes a $ 1.371.426.079, pese a encontrarse aprobadas por la entidad auditada.

Tabla N° 3: Detalle de rendiciones y contabilizaciones por mes.

MONTO RENDIDO Y APROBADO		RENDIDO, APROBADO Y CONTABILIZADO		
2016	MONTO	COMPROBANTE CONTABLE		
MES	($)	NÚMERO	FECHA	($)
Mayo	198.717.661	24396	31-12-2016	198.717.661
Junio	340.642.783			340.642.783
Julio	716.046.677			716.046.677
Agosto	515.449.336			515.449.336
SUBTOTAL	1.770.856.457			1.770.856.457
Septiembre	206.707.832			0
Octubre	490.596.702			0
Noviembre	674.121.545			0
SUBTOTAL	1.371.426.079			0
TOTAL	3.142.282.536			1.770.856.457

Fuente: Rendiciones de cuentas de la Corporación de Promoción Turística de Chile, del concurso 2016 - 2017, proporcionadas por la Subunidad de Control Financiero del SERNATUR.

Lo expuesto, denota una falta de oportunidad en la contabilización de las mencionadas operaciones, lo que incide en el saldo de la cuenta de deudores N° 121060101, denominada "Programa de Promoción Turística" que se presenta al 31 de diciembre de 2016, en el Balance de Comprobación y Saldos del SERNATUR, toda vez que se encontraría sobrevalorada en los $1.371.426.079 ya rendidos y aprobados, en circunstancias que dichos recursos se deberían registrar en la cuenta de gasto 5410101, "Programa de Promoción Turística", lo cual no armoniza con el principio de exposición establecido en el oficio circular N° 60.820, de 2005, de este Ente de Control, ya citado, en cuanto a que los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de las situaciones presupuestaria y económica financiera, y que la contabilidad debe registrar todos los recursos en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.

Asimismo, lo descrito transgrede lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, los cuales establecen la observancia, entre otros, del principio de control de la gestión pública, y que "Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública".

El servicio fiscalizado señala en su respuesta, que la forma y oportunidad de las contabilizaciones de las rendiciones aprobadas se realizaron de acuerdo a lo establecido en el acápite de "Seguimiento a reintegros de fondos públicos e informe a Unidad de Finanzas" del "Manual de Procedimiento Interno de Control de Rendiciones de Cuentas", aprobado mediante la resolución exenta N° 280, de 2013, de SERNATUR, el cual expone que la contabilización se realizará solo una vez terminada de aprobar la última rendición del anticipo otorgado.

Agrega, que las operaciones de los meses de septiembre a noviembre de 2016 corresponden a rendiciones del segundo anticipo otorgado y que fueron contabilizadas el 31 de marzo año 2017.

Además, comunica que en consideración a que el procedimiento indicado no armoniza con el principio de exposición que permite una adecuada interpretación de los Estados Financieros, se instruyó que se contabilicen en forma inmediata los gastos que sean aprobados en las rendiciones mensuales.

Asimismo, el servicio se compromete a modificar el "Manual de Procedimiento Interno de Control de Rendiciones de Cuentas" a más tardar el tercer trimestre de 2017, de manera de reflejar contablemente las rendiciones aprobadas en cuanto ellas ocurran.

Conforme a lo expuesto, cabe señalar, que la falta de contabilización oportuna de las rendiciones de cuentas aprobadas se refiere a una situación consolidada, por lo que sin perjuicio del ajuste contable realizado -del cual además no se adjunta su documentación de respaldo-, y toda vez que las acciones enunciadas por el servicio auditado tendrán efecto en el futuro, se mantiene lo observado.

4. Atraso en la contabilización de reintegros por saldo no utilizado y por gastos rechazados.

Se verificó que los cheques entregados por Turismo Chile a la entidad auditada, por un saldo no utilizado del primer anticipo otorgado para la ejecución del "Programa de Promoción Turística Internacional 2016-2017", y por gastos rechazados por el SERNATUR al ejecutor, que en conjunto ascienden a $ 29.143.543, fueron contabilizados por la entidad auditada con una demora de hasta 33 días hábiles después de la fecha de recepción de los documentos de pago. Ver detalle en Anexo N° 2.

Lo anterior, no armoniza con el principio de exposición establecido en el oficio circular N° 60.820, de 2005, de esta Entidad de Control, ya citado, en cuanto a que los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de las situaciones presupuestaria y económica financiera, y que la contabilidad debe registrar todos los recursos en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.

De igual forma, no se aviene a lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo y 11, de la citada ley N° 18.575, en lo referente al principio de control que debe observar la administración de estados en el cumplimiento de los fines, objetivos, legalidad y oportunidad de sus actuaciones.

Sobre la materia, el SERNATUR manifiesta que la contabilización de reintegros por saldo no utilizado y por gastos rechazados, fue asignada a la Sub Unidad de Tesorería y que ha reiterado la instrucción de que

esa tarea debe ser realizada inmediatamente, una vez que lleguen los documentos que sustentan el hecho económico.

Agrega, que en el segundo semestre de 2017 se analizará la factibilidad presupuestaria de asignar recursos adicionales al área de tesorería.

Sobre el particular, atendido que la situación expuesta corresponde a un hecho consolidado y que las medidas anunciadas por la entidad tendrán efectos en el futuro, la objeción planteada debe mantenerse.

5. Presentación tardía de rendiciones de cuentas a la Subsecretaría de Turismo.

La entidad auditada suscribió un convenio de transferencia de recursos con la Subsecretaría de Turismo para la promoción internacional, sancionado mediante resolución exenta N° 132, de 2016, del SERNATUR, en el cual dicha Cartera de Estado se compromete a transferir la suma de $ 1.660.800.000 al servicio, y éste a efectuar las rendiciones de cuentas a dicha subsecretaría de conformidad con lo dispuesto en la resolución N° 30, de 2015, de este Organismo Contralor.

Al respecto, se verificó que la rendición de cuentas de diciembre de 2016 se presentó el 6 de febrero de 2017 a la referida subsecretaría, debiendo haberlo efectuado el 23 de enero del año en curso, esto es, 8 días hábiles después del plazo de 15 días hábiles que prevé la citada resolución N° 30, de 2015. Cabe señalar, que este incumplimiento también lo observó la Unidad de Auditoría Interna del SERNATUR, según lo informado en el memorándum N° 2, de 2017, donde da cuenta sobre "la presentación tardía de las rendiciones correspondientes a los meses de abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre, todas del año 2016".

La entidad auditada, en su oficio de respuesta al preinforme, anuncia que se realizarán las acciones necesarias para cumplir con el plazo establecido en la normativa, esto es, 15 días hábiles para presentar las rendiciones de cuentas a los organismos otorgantes.

Además, señala que los recursos con que cuenta la Subdirección Administrativa para cumplir con todas las tareas de soporte financiero son limitados, ya que cuenta con 9 personas, de las cuales 5 ejercen funciones en contabilidad, 3 en control financiero y 1 en tesorería; y que a ello se suma el que la contabilidad tiene como fecha de cierre el día 8 de cada mes, período en el que se realizan actividades propias del cierre, por lo que se contempla extraer información de fuentes alternativas y agilizar el trámite de firmas.

Si bien son atendibles los argumentos que expresa la entidad en cuanto a la capacidad operativa de la unidad y que iniciará acciones para cumplir con los plazos comprometidos, la situación planteada corresponde a un hecho consolidado, no susceptible de regularizar, por lo cual la observación se mantiene.

III. EXAMEN DE CUENTAS

En cuanto a las transferencias realizadas por la institución a la Corporación para la Promoción Turística Internacional de Chile, y a las rendiciones de cuentas presentadas al SERNATUR por parte de esta durante el período en revisión, en la presente auditoría se comprobó el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los gastos examinados, la veracidad y fidelidad de las cuentas, la autenticidad y pertinencia de la documentación respectiva, la exactitud de las operaciones aritméticas y contables, y que el gasto fuese autorizado por un funcionario competente, conforme lo dispuesto en los artículos 95 y siguientes de la anotada ley N° 10.336.

En relación con la materia, se verificó que los desembolsos relacionados con las trasferencias y rendiciones de la muestra revisada, se ajustan a la normativa legal y reglamentaria vigente, que los gastos aprobados, fueron presentados en los plazos y términos requeridos, que las operaciones se encontraban debidamente registradas y que contaban con la documentación de respaldo pertinente, sin que se dedujeran observaciones que formular.

Sin perjuicio de lo anterior se identificaron las siguientes situaciones:

1. Rendiciones pendientes de años anteriores.

Se comprobó que el saldo al 31 de diciembre de 2016, de la cuenta 121060101 "Programa de Promoción Turística Internacional", incluye la suma de $ 3.686.936.510 que correspondería a fondos pendientes de rendición de años anteriores, sin que la entidad auditada disponga de análisis acerca de su origen.

Cabe señalar, que la referida cuenta presenta un saldo deudor de $ 6.415.282.234 al cierre del año 2016, por lo que los montos observados representan en conjunto un 57% de dicho total.

Tabla N° 4: Partidas de años anteriores pendientes de rendición.

OPERACIONES ANTERIORES AL AÑO 2016, PENDIENTES DE RENDICIÓN	MONTO EN ($)
Partidas pendientes de rendición de los programas de promoción turística de los años 2006 a 2013.	3.680.063.183
Remanente del segundo anticipo del Plan de Promoción Turística 2014-2015.	1.622.561
Remanente del tercer anticipo del Plan Promoción Turística 2014-2015.	5.250.766
TOTAL	3.686.936.510

Fuente: Balance de Comprobación y Saldos del período 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, extraído del SIFGE, y detalle de cuentas proporcionados por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

La situación descrita transgrede los principios de control y eficiencia consagrados en el artículo 3° inciso segundo de la ley N° 18.575, y lo dispuesto en el artículo 5° del mismo cuerpo legal, en cuanto

señala que "Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública".

Acerca de lo anterior, el SERNATUR señala que tal como lo informó en el numeral 5), de la "Nota Hechos Relevantes de los Estados Financieros 2015", subidos el 29 de abril de 2016 a la plataforma "Sistema de recepción de Estados Financieros" de la Contraloría General de la República, el Servicio Nacional de Turismo carece de un área dedicada al análisis de todas las cuentas contables.

Añade, que durante el año 2017 se trabajará en el levantamiento y estandarización de un procedimiento para efectuar análisis de cuentas en forma consistente y periódica de acuerdo a lo observado por este Organismo de Control.

Asimismo, indica que en la formulación del presupuesto de 2018 se solicitarán recursos para crear una unidad especializada con al menos dos personas que se dediquen a efectuar dicha labor y que sin perjuicio de lo anterior, el servicio analizará la composición de los saldos pendientes al 31 de diciembre de 2016, de la cuenta contable 121060101, del Programa de Promoción Turística Internacional, a objeto de identificar los anticipos aún pendientes de rendición y depurar los registros contables.

Sin perjuicio de lo señalado, debido a que las medidas que el organismo auditado prevé adoptar son de efectos futuros, se mantiene lo objetado.

2. Conciliación bancaria.

En la presente auditoría se examinó la conciliación bancaria de diciembre de 2016, de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, a través de la cual el SERNATUR administra los recursos del Plan de Promoción Turística Internacional, con la finalidad de analizar la oportunidad en la elaboración de las mismas; verificar la razonabilidad de las partidas en conciliación; constatar que los saldos presentados son los registrados en el libro mayor de banco del sistema contable y en las respectivas cartolas bancarias.

Al respecto, es preciso indicar que para el SERNATUR se han aplicado las normas de los oficios circulares N^{os} 60.820, de 2005 y 54.900 de 2006, de esta Entidad Fiscalizadora, en atención a que la entidad fue autorizada a extender el periodo de transición para implementar las normas NICSP-CGR hasta el año 2017, según consta en el oficio N° 102.157, de 2015, de este Órgano Contralor.

Sobre el particular, se detectaron las siguientes situaciones:

a) Cheques girados y no cobrados caducados que no se encuentran registrados en la cuenta "documentos caducados".

Se determinó, que al 31 de diciembre de 2016 existen cheques caducados por un total de $ 154.532.260, que no han sido contabilizados en la cuenta "Documentos Caducados", como lo establece la normativa vigente sobre la materia en el oficio circular N° 54.900, del 2006, de la Contraloría General, sobre Procedimientos Contables para el Sector Público, no obstante haber vencido su plazo legal de cobro, contemplado en el artículo 23, del decreto con fuerza de ley N° 707, de 1982, del Ministerio de Justicia, sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

Asimismo, transgrede los criterios definidos por este Organismo de Control en el Manual de Procedimientos Contables para el Sector Público, contenido en el oficio circular N° 60.820, de 2005, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, dado que los cheques girados y no cobrados por los beneficiarios dentro de los plazos legales establecidos, deben registrarse en la cuenta "Documentos Caducados", lo que no consta que se haya realizado.

Es útil anotar que dicho manual prevé, que "los cheques girados y no cobrados dentro de los plazos legales establecidos para dicho efecto, deben contabilizarse en la cuenta Documentos Caducados".

Además, tal situación vulnera los principios de objetividad y de exposición consagrados en ese mismo documento, según los cuales "la contabilidad reconoce los cambios que se producen en los recursos y obligaciones en la medida que sea posible cuantificarlos objetivamente" y "los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de las situaciones presupuestaria y económica-financiera de las entidades contables", respectivamente.

En Anexo N° 3, se presenta el detalle de los cheques que se encuentran en la anotada condición.

Por último, es dable consignar que dicho anexo se elaboró sobre la base de los antecedentes proporcionados por la entidad auditada, los que incluyen partidas bajo el rótulo de "transferencia" o bien registran un número que no correspondería al de un cheque, no obstante lo cual, se consideran como cheques caducados en la conciliación efectuada al 31 de diciembre de 2016, de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, como se indica en el siguiente literal.

b) Partidas pendientes de aclaración en la conciliación bancaria.

Se verificó que la conciliación bancaria en análisis, incluye partidas pendientes de aclaración que presentan antigua data, que en algunos casos alcanzan hasta cinco años, referidas a los conceptos y montos que se señalan en la tabla N° 5, lo cual evidencia una situación que no armoniza con

lo establecido en los artículos 3° y 11 de la ley N° 18.575, que establecen que la Administración debe observar en su actuar el principio de control y "velar por la eficiente e idónea gestión de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública".

Tabla N° 5: Partidas pendientes de aclaración en la conciliación bancaria al 31 de diciembre de 2016.

MOVIMIENTO PENDIENTE DE ACLARACIÓN	PERÍODO DE ORIGEN DEL MOVIMIENTO	MONTO DE MOVIMIENTOS PENDIENTES EN ($)*
Cheques girados y no cobrados.	Desde marzo de 2011 a septiembre de 2016.	154.532.260
Depósitos registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad.	Desde enero de 2011 a noviembre de 2016.	163.563.064
Otros abonos registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad.	Desde agosto de 2014 a noviembre de 2016.	126.800
Otros cargos registrados en la contabilidad y no en las cartolas bancarias.	Desde mayo de 2011 a abril de 2012.	2.100.009
Cheques registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad.	Desde junio de 2011 a agosto de 2016.	153.003.208
Depósitos registrados en la contabilidad y no en las cartolas bancarias.	Desde marzo de 2016 a noviembre de 2016.	2.853.969
Otros ingresos registrados en la contabilidad y no en las cartolas bancarias.	Desde julio de 2015 a abril de 2016.	3.501.240
Otros cargos registrados en las cartolas bancarias y. no en la contabilidad.	Desde noviembre de 2014 a noviembre de 2016.	114.382

Fuente: Conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, del mes de diciembre de 2016, proporcionada por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.
* El detalle de las partidas que componen los saldos se presentan en el Anexo N° 4.

c) Falta de control en la elaboración de los reportes de las conciliaciones bancarias.

Sobre el particular, se verificó que el servicio auditado elabora en forma manual en base a planillas de cálculo Excel, los reportes de las conciliaciones bancarias, cuyo tipo de registro implica un riesgo en la manipulación de los datos contenidos en éstos, lo cual no se aviene con el hecho de que el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, utilizado por el servicio para el registro de sus operaciones, cuenta con un módulo habilitado para ello.

Lo expuesto, pugna con el principio de control consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575, sobre vigilancia de los controles que debe observar la administración del Estado.

d) Falta de reconocimiento como ingresos propios de cheques girados y no cobrados con más de cinco años de antigüedad.

Sobre la materia, se observó que entre aquellos cheques girados y no cobrados de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, existen documentos por un total de $ 814.943 con más de cinco años de antigüedad que no han sido reconocidos por el SERNATUR como ingresos propios, conforme a lo dispuesto en el procedimiento L-04 sobre "Cheques Caducados por Vencimiento del Plazo Legal de Cobro", del Manual de Procedimientos Contables para el Sector Público remitido mediante el citado oficio N° 54.900, de 2006, de este Organismo de Control, que al efecto señala en sus notas explicativas, que "en el evento que no se hagan efectivas las obligaciones de pago y se produzca su prescripción legal, los valores deben reconocerse como Ingresos Propios en las cuentas de Deudores Presupuestarios correspondiente".

En la siguiente tabla se presenta el detalle de los documentos que se encuentran en esta situación:

Tabla N° 6: Cheques girados y no cobrados con más de 5 años de antigüedad.

COMPROBANTE CONTABLE		CHEQUE EMITIDO POR EL SERNATUR, NO COBRADO			
NÚMERO	FECHA	NÚMERO	FECHA	NOMBRE DEL PROVEEDOR	($)
4483	31-03-2011	3095636	31-03-2011	[redacted]	16.769
6780	09-05-2011	3242019	09-05-2011		5.940
6913	10-05-2011	3242032	10-05-2011		20.000
10316	30-06-2011	3843716	30-06-2011	Telefónica Empresas	3.000
12895	11-08-2011	4076328	11-08-2011	[redacted]	769.234
TOTAL					814.943

Fuente: Conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, del mes de diciembre de 2016, proporcionada por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

En su respuesta, la institución fiscalizada aborda en conjunto los aspectos advertidos en las letras a), b) y d) de este acápite, sobre la conciliación de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, al 31 de diciembre de 2016, señalando que en la formulación del presupuesto del año 2018 se solicitarán recursos para crear una unidad especializada, con a lo menos dos personas, que se dedique a efectuar análisis de cuentas.

A su vez, plantea que en el transcurso de la presente anualidad el servicio efectuará el estudio de la conciliación bancaria de la mencionada cuenta para determinar los ajustes correspondientes.

En relación con lo anotado en la letra c), el servicio manifiesta que el 24 de abril de 2017, solicitó al mesón de atención del SIGFE una capacitación para poder utilizar el módulo de conciliaciones bancarias de dicho sistema, de lo cual no ha recibido respuesta.

Por consiguiente, atendido que SERNATUR ha enunciado acciones cuyos efectos se conocerán en el futuro, se mantienen las observaciones singularizadas en los literales precedentes.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio Nacional de Turismo ha aportado antecedentes e iniciado acciones que ha permitido salvar parte de las observaciones planteadas en el preinforme N° 145, de 2017.

En efecto, la objeción anotada en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 4, Manuales de procedimientos sin actualizar, se subsana al tenor de los antecedentes proporcionados por el servicio en revisión y las verificaciones efectuadas por esta Contraloría Regional sobre estos.

En relación al capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 2, Conciliación bancaria, letra b) Partidas pendientes de aclaración en la conciliación bancaria (AC)[1], el SERNATUR deberá informar en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, sobre la aclaración de la suma de $ 153.003.208 contenida en la conciliación del mes de diciembre de 2016, de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, correspondiente a "Cheques registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad", o acreditar el reintegro de los recursos involucrados, vencido el cual sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente, al tenor de los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de esta Contraloría General. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la aludida ley N° 10.336.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar medidas con el objeto de dar cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. En cuanto a lo observado en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 2, Falta de aprobación formal del procedimiento de gestión del programa, en la modalidad de anticipos (C)[2], la entidad auditada deberá dictar el acto administrativo respectivo que apruebe dicho documento, remitiendo copia de el a esta Contraloría Regional, en un plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción de este documento.

Sobre lo indicado en el numeral 3, Ausencia de aprobación formal del "Plan de Marketing Turístico Internacional de Chile 2016-2018" (C)[3], el SERNATUR deberá emitir la resolución de aprobación del referido instrumento conforme a lo comprometido, lo cual deberá ser acreditado

[1] AC: Observación altamente compleja: Inexistencia de los recursos.
[2] C: Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.
[3] C: Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

documentadamente a este Organismo de Control, adjuntando dicho documento en el plazo anotado.

En lo que atañe a lo expuesto en el numeral 5, Atraso en la contabilización de las garantías (C)[4], el servicio deberá, además de enviar copia de las instrucciones dadas respecto de quien tiene la responsabilidad de efectuar el registro oportuno de las cauciones en el mismo plazo señalado precedentemente, contabilizar las garantías tan pronto reciba los documentos de esa naturaleza y así como controlar el efectivo cumplimiento de la instrucción, lo cual será revisado en una próxima fiscalización.

2. Referente a lo señalado en el capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, Empozamiento de recursos públicos en la Corporación de Promoción Turística de Chile (C)[5], la institución fiscalizada deberá preparar e informar documentadamente respecto del plan de caja para el año 2017, o el estado de avance de su confección, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, en atención a que durante la citada anualidad será efectuado por el mismo SERNATUR. Además, en lo sucesivo, en caso de concursarlo y que su ejecución se encomiende a entes externos, tendrá que llevar un control estricto sobre la programación financiera del programa de promoción turística internacional, aspecto que se verificará en una futura auditoría.

Respecto de lo objetado en el numeral 2, Ausencia de instrumentos para el control y seguimiento del plan de marketing y el programa de promoción turística internacional (C)[6], la entidad examinada deberá continuar con la ejecución de las acciones tendientes a desarrollar los referidos indicadores conforme a lo comprometido, de cuyo avance o resultado, según corresponda, deberá informar en el plazo de 60 días hábiles a contar de la recepción de este informe.

En lo que toca a lo indicado en el numeral 3, Falta de contabilización oportuna de rendiciones de cuentas aprobadas (C)[7], el SERNATUR deberá modificar el "Manual del Procedimiento Interno de Control de Rendiciones de Cuentas" con la finalidad de que los responsables de la contabilidad del servicio, cuenten con las instrucciones necesarias para asegurar que se efectúe el registro inmediato de los gastos rendidos por terceros y aprobados por la institución, informando el estado en que se encuentre dicha modificación o remitiendo copia del nuevo documento actualizado, conforme corresponda, en el plazo antes indicado.

Acerca de lo mencionado en el numeral 4, Atraso en la contabilización de reintegros por saldo no utilizado y por gastos rechazados (C)[8], esa entidad deberá adoptar las medidas que resulten indispensables para que la Sub Unidad de Tesorería de cumplimiento a la instrucción

---

[4] C: Observación compleja: Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.
[5] C: Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.
[6] C: Observación compleja: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.
[7] C: Observación compleja: Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.
[8] C: Observación compleja: Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.

dada y realice oportunamente el registro contable de dichas operaciones, materia que se examinará en una ulterior auditoría. Sin perjuicio de lo anterior, la institución deberá remitir copia del documento en cual se instruye el citado procedimiento, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente oficio.

Sobre lo indicado en el numeral 5, Presentación tardía de rendiciones de cuentas a la Subsecretaría de Turismo (MC)[9], la institución fiscalizada deberá efectuar las adecuaciones necesarias en sus procedimientos internos con el objeto de ajustarse a los plazos de presentación de las rendiciones de cuentas establecidos en la resolución N° 30, de 2015, de este Organismo Contralor, cuya observancia se constatará en una próxima revisión.

3. En cuanto al Capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 1, Rendiciones pendientes de años anteriores (AC)[10], el servicio deberá efectuar el análisis de la cuenta 121060101 "Programa de Promoción Turística Internacional", con la finalidad de identificar el origen de la suma de $ 3.686.936.510 que se incluye en el saldo al 31 de diciembre de 2016 de dicha cuenta, de cuyo avance deberá informar documentadamente a este Órgano Fiscalizador en el mismo plazo de 60 días ya citado.

Respecto de lo anotado en el numeral 2, Conciliación bancaria, letras a) Cheques girados y no cobrados caducados que no se encuentran registrados en la cuenta "documentos caducados" (C)[11]; b) Partidas pendientes de aclaración en la conciliación bancaria; y d) Falta de reconocimiento como ingresos propios de cheques girados y no cobrados con más de cinco años de antigüedad (C)[12], esa entidad deberá avanzar en el análisis de la conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] efectuando los ajustes contables que procedan, lo que deberá informar documentadamente en el aludido plazo de 60 días hábiles.

En relación al mismo numeral, letra c) Falta de control en la elaboración de los reportes de las conciliaciones bancarias (C)[13], el servicio auditado deberá informar respecto de la capacitación solicitada para el uso del módulo de conciliaciones bancarias del SIGFE, así como el estado de avance de su implementación y uso en el plazo de 60 días hábiles en los términos ya señalados.

Finalmente, sobre las observaciones que se mantienen, el Servicio Nacional de Turismo deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones", de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 5, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a contar de la recepción del presente reporte, informando las medidas adoptadas, el avance de sus acciones y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

---

[9] MC: Observación medianamente compleja: Rendiciones presentadas fuera de plazo establecido en los convenios respectivos.
[10] AC: Observación altamente compleja: No presentación de las rendiciones de fondos.
[11] C: Observación compleja: Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.
[12] C: Observación compleja. Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.
[13] C: Observación compleja: Falta de procedimientos en la realización de conciliaciones bancarias.

Transcríbase a la señora Subsecretaria de Turismo, al Auditor Ministerial del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, a la Directora del Servicio Nacional de Turismo y al Auditor Interno de esa entidad.

Saluda atentamente a Ud.,

ROBERTO ALARCÓN TAPIA
JEFE
UNIDAD DE AUDITORÍA 3
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

ANEXO N° 1

ATRASO EN LA CONTABILIZACIÓN DE LAS GARANTÍAS

NÚMERO	NOMBRE DE INSTITUCIÓN ASEGURADORA	PERÍODO ASEGURADO	MONTO UF	FECHA RECEPCIÓN PÓLIZA	COMPROBANTE CONTABLE			TIPO DE PÓLIZA	DÍAS HÁBILES DE DEMORA EN LA CONTABILIZACIÓN DE LAS GARANTÍAS
					NÚMERO	FECHA	MONTO EN ($)		
01-56-139840	HDI SEGUROS S.A.	28-04-2016 al 21-06-2018	367,54	29-04-2016	339456	22-12-2016	372.297.266	De fiel cumplimiento de contrato.	163
01-56-140107		28-04-2016 al 31-10-2016	69,462	03-05-2016	330710	12-09-2016	1.800.000.000	Póliza para garantizar primer anticipo de recursos públicos entregados para la ejecución del Plan de Promoción Turística Internacional.	87
01-56-147476		01-09-2016 al 03-03-2017	343,14	06-09-2016	335411	14-11-2016	2.200.000.000	Póliza para garantizar segundo anticipo de recursos públicos entregados para la ejecución del Plan de Promoción Turística Internacional.	47
01-56-157466		01-12-2016 al 01-05-2017	51.549	12-12-2016	340267	27-12-2016	1.356.872.081	Póliza para garantizar segundo anticipo de recursos públicos entregados para la ejecución del Plan de Promoción Turística Internacional.	11
TOTAL							5.729.169.347		

Fuente: Garantías del concurso de Promoción Turística Internacional, período 2016 – 2017, de Turismo Chile, proporcionada por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

ANEXO N° 2

ATRASO EN LA CONTABILIZACIÓN DE REINTEGROS POR SALDO NO UTILIZADO Y POR GASTOS RECHAZADOS

MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN	MES DE RENDICIÓN AÑO 2016	COMPROBANTE DE INGRESO DE CAJA		MONTO DEL CHEQUE ($)	COMPROBANTE CONTABLE		ATRASO EN CONTABILIZACIÓN SIGFE EN DÍAS HÁBILES
		NÚMERO	FECHA		NÚMERO	FECHA	
Gasto rechazado	Mayo	23.467	16-08-2016	7.348	330455	31-08-2016	11
Gasto rechazado	Junio	23.476	12-09-2016	689.216	334602	31-10-2016	31
Saldo no utilizado	Agosto	23.475	07-09-2016	28.446.979	334606	31-10-2016	33
TOTAL				29.143.543			

Fuente: Comprobantes de ingresos proporcionados por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

ANEXO N° 3

CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS CADUCADOS QUE NO SE ENCUENTRAN REGISTRADOS EN LA CUENTA "DOCUMENTOS CADUCADOS"

CHEQUE		NOMBRE DEL PROVEEDOR	MONTO ($)
NÚMERO	FECHA		
3095636	31-03-2011	[redacted]	16.769
3242019	09-05-2011		5.940
3242032	10-05-2011		20.000
3843716	30-06-2011		3.000
4076328	11-08-2011		769.234
5562169	28-02-2012		140.000
7090595	28-09-2012	Chilectra S.A.	1.612.617
Transferencia	25-10-2012	Fundación Ceddet.	105.368
	12-11-2012	Traspaso Direcciones Regionales remesa mes de noviembre.	86.667
0	28-12-2012	Fundación Ceddet.	71.153
998318	31-12-2012	[redacted]	798.300
998318	31-12-2012		55.674
9917072	29-10-2013	Simone.	12.950
1381	30-11-2013	Fundación Ceddet.	20.961
1381	30-11-2013	Fundación Ceddet.	660
1381	30-11-2013	Fundación Ceddet.	3.472
Transferencia	30-12-2013	Traspaso remesa extraordinaria diciembre.	3
	30-12-2013	Traspaso remesa extraordinaria diciembre.	99.276
808584	27-01-2014	Ajuste contable por pago de menos a Metrogas.	450
1279971	11-03-2014	[redacted]	25.840
1280000	17-03-2014	Original Ltda.	676.110
1280055	31-03-2014	[redacted]	1.280
145719	14-04-2014		6.320
Transferencia	25-04-2014	Radio Taxi El Golf.	31.000
	25-04-2014	Dell Computer.	2.250.685
	25-04-2014	Agencias de viajes Forum.	1.831.977
	30-04-2014	Tesorería General de la República.	146.571
	30-04-2014	Tesorería General de la República.	450.000
1653169	22-05-2014	[redacted]	1.530
1653193	29-05-2014	Ilustre Municipalidad de Santiago.	83.602
1984035	26-06-2014	Renta Nacional y Compañía de Seguros.	104.016
1984036	26-06-2014	[redacted]	53.441
1984038	26-06-2014		2.490
1984040	26-06-2014		9.760
2292799	09-09-2014		3.290

CHEQUE		NOMBRE DEL PROVEEDOR	MONTO ($)
NÚMERO	FECHA		
2444428	11-09-2014	[redacted]	115.406
2444493	30-09-2014		392
2444494	30-09-2014		1.345
2625977	31-10-2014		3.266
2833836	12-11-2014		3.680
2625948	14-11-2014	Genco S.A.	119.000
3145511	26-11-2014	[redacted]	15.490
3145535	30-11-2014		54.600
3145561	10-12-2014	Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A.	19.463
3145563	10-12-2014	Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A.	10.102
3249365	26-12-2014	[redacted]	334
3399920	31-12-2014		113.000
2665420	31-12-2014		15.490
3532990	31-12-2014		19.143
3599075	31-01-2015		3.860
3673850	28-02-2015	Catalina.	738.000
3145349	11-03-2015	[redacted]	49.256
3780301	19-03-2015	Empresa El Mercurio S.A.	597.000
3780302	19-03-2015	Adexus S.A.	1.531.619
3780309	19-03-2015	Domo Publicidad y Producciones Ltda.	21.035.056
3780310	19-03-2015	Pragma Consulting Spa.	8.336.700
3780306	20-03-2015	Sociedad Concesionaria Autopista Vespucio Sur S.A.	18.690
3780308	20-03-2015	Sociedad Concesionaria Costanera Norte.	49.040
3780313	20-03-2015	Genco S.A.	3.118.148
3780314	24-03-2015	[redacted]	620.000
3780315	24-03-2015	Turismo Ita Tour Limitada.	1.170.082
3707455	20-04-2015	Tania San Cristóbal.	73.320
4157393	30-04-2015	Catalina.	369.000
9885	09-06-2015	Sociedad Salsa Color Impresores Ltda.	111.860
4298720	09-06-2015	Telefónica Empresas Chile S.A.	9.073.749
4511503	23-06-2015	Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A.	2.521
4511576	27-06-2015	[redacted]	14.000
4649533	22-07-2015	Litoralpress Media de Información S.A.	909.091
3532845	22-07-2015	Gb Arquitectura Limitada.	6.750.000
4986945	15-09-2015	[redacted]	13.000
3717785	15-09-2015		57.466
9	30-09-2015	Lorena (Convenio).	720.000
5698405	17-12-2015	Murillo Y Partnesrs Capacitación Ltda.	2.202.060
5698407	17-12-2015	Chilena de Computación.	122.519

CHEQUE		NOMBRE DEL PROVEEDOR	MONTO ($)
NÚMERO	FECHA		
5698412	17-12-2015	[redacted]	14.080
5698413	17-12-2015		6.000
5698414	17-12-2015		14.700
5698419	17-12-2015		10.030
5698451	28-12-2015		100.000
5138808	31-12-2015		16.419
5138812	31-12-2015		41.047
5138816	31-12-2015		70.809
5138825	31-12-2015	Caja de Compensación los Andes.	5.427.119
5917661	31-12-2015	Concesionaria Vespucio Norte S.A.	16.771
12	31-12-2015	Traspaso de remesa extraordinaria.	55.643.781
5917694	31-12-2015	Cundeo S.A.	12.416.024
5417068	11-02-2016	[redacted]	102.552
6055918	17-02-2016	Telefónica Empresas Chile S.A.	299.990
5417118	26-02-2016	[redacted]	34.184
6214959	16-03-2016	Sociedad Concesionaria Autopista Vespucio Sur S.A	15.950
6214961	16-03-2016	Comercial Autopista Vespucio Norte.	390
6214962	16-03-2016	Comercial Autopista Vespucio Norte.	39.226
5917429	16-03-2016	[redacted]	21.061
6214995	31-03-2016	Construcciones y Minería Miguel Ángel Méndez	6.195.558
6402800	19-04-2016	[redacted]	5.000
6402570	30-04-2016		179.017
6678885	25-05-2016		9.000
6783015	31-05-2016		1.217.700
6402646	09-06-2016	Caja de Compensación los Andes.	4.664.410
6402697	23-06-2016	[redacted]	102.552
7299021	31-08-2016		17.092
7299030	31-08-2016		55.000
7299035	31-08-2016		102.552
7441133	30-09-2016		17.092
TOTAL			154.532.260

Fuente: Conciliación bancaria de la cuenta corriente N° 9018506, del Banco del Estado de Chile, del mes de diciembre de 2016, proporcionada por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

ANEXO N° 4

PARTIDAS PENDIENTES DE ACLARACIÓN PRESENTES EN LA CONCILIACIÓN BANCARIA

AÑO	CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS	DEPÓSITOS REGISTRADOS EN LAS CARTOLAS BANCARIAS Y NO EN LA CONTABILIDAD	OTROS ABONOS EN LAS CARTOLAS BANCARIAS, NO REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD	OTROS CARGOS REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD, NO EN LAS CARTOLAS BANCARIAS	CHEQUES REGISTRADOS EN LAS CARTOLAS BANCARIAS, NO REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD	DEPÓSITOS REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD Y NO EN LAS CARTOLAS BANCARIAS	OTROS INGRESOS REGISTRADOS EN LA CONTABILIDAD Y NO EN LAS CARTOLAS BANCARIAS	OTROS CARGOS REGISTRADOS EN LAS CARTOLAS BANCARIAS Y NO EN LA CONTABILIDAD
2011	814.943	8.246.009	-	2.070.675	4.125.734	-	-	-
2012	2.869.779	33.084.710	-	29.334	9.781.626	-	-	-
2013	137.322	88.745.325	-	-	5.896.842	-	-	-
2014	6.169.611	7.625.043	450	-	5.232.120	-	-	13.049
2015	131.462.817	19.346.909	126.000	-	55.691.171	-	3.362.090	13.270
2016	13.078.326	6.515.068	350	-	72.275.715	2.853.969	139.150	88.063
TOTAL	154.532.260	163.563.064	126.800	2.100.009	153.003.208	2.853.969	3.501.240	114.382

Fuente: Conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, del mes de diciembre de 2016, proporcionada por la Subdirección Administrativa del SERNATUR.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

ANEXO N° 5

ESTADO DE OBSERVACIONES DE INFORME FINAL N° 145, DE 2016.

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, aspectos de control interno, numeral 2.	Falta de aprobación formal del procedimiento de gestión del programa en la modalidad de anticipos.	C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La entidad auditada deberá dictar el acto administrativo respectivo que apruebe dicho documento, remitiendo copia de el a esta Contraloría General, en un plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción de este documento.			
Capítulo I, aspectos de control interno, numeral 3.	Ausencia de aprobación formal al "Plan de Marketing Turístico Internacional de Chile 2016 – 2018".	C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SERNATUR deberá emitir la resolución de aprobación del referido instrumento conforme a lo comprometido, lo cual deberá ser acreditado documentadamente a este Organismo de Control, adjuntando dicho documento en el plazo anotado.			
Capítulo I, aspectos de control interno, numeral 5.	Atraso en la contabilización de las garantías.	C: Observación compleja, registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.	El servicio en revisión deberá, enviar copia de las instrucciones dadas respecto de quien tiene la responsabilidad de efectuar el registro oportuno de las cauciones en el plazo de 60 días a contar de la recepción del presente documento.			
Capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 1.	Empozamiento de recursos públicos en la Corporación de Promoción Turística de Chile.	C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones. procesos y actividades.	La institución fiscalizada deberá preparar e informar documentadamente respecto del plan de caja para el año 2017, o el estado de avance de su confección, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.			

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 2.	Ausencia de instrumentos para el control y seguimiento del plan de marketing y el programa de promoción turística internacional.	C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La entidad examinada deberá continuar con la ejecución de las acciones tendientes a desarrollar los referidos indicadores conforme a lo comprometido, de cuyo avance o resultado, según corresponda, deberá informar en el plazo de 60 días hábiles a contar de la recepción de este informe.			
Capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 3.	Falta de contabilización oportuna de rendiciones de cuentas aprobadas.	C: Observación compleja, registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.	SERNATUR deberá modificar el "Manual del Procedimiento Interno de Control de Rendiciones de Cuentas" con la finalidad de que los responsables de la contabilidad del servicio, cuenten con las instrucciones necesarias para asegurar que se efectúe el registro inmediato de los gastos rendidos por terceros y aprobados por la institución, informando el estado en que se encuentre dicha modificación o remitiendo copia del nuevo documento actualizado, conforme corresponda, en el plazo antes indicado.			
Capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 4.	Atraso en la contabilización de reintegros por saldo no utilizado y por gastos rechazados.	C: Observación compleja, registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.	La institución fiscalizad deberá remitir copia del documento en cual se instruye el citado procedimiento, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente oficio.			
Capítulo III, examen de cuenta, numeral 1.	Rendiciones pendientes de años anteriores	AC: Observación altamente compleja, No presentación de	SERNATUR deberá efectuar el análisis de la cuenta 121060101 "Programa de Promoción Turística			

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
		las rendiciones de fondos.	Internacional", con la finalidad de identificar el origen de la suma de $ 3.686.936.510 que se incluye en el saldo al 31 de diciembre de 2016 de dicha cuenta, de cuyo avance deberá informar a este Órgano Fiscalizador en el mismo plazo de 60 días ya citado.			
Capítulo III, examen de cuenta, numeral 2, letra a).	Cheques girados y no cobrados caducados que no se encuentran registrados en la cuenta "documentos caducados".	C: Observación compleja, registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.	La entidad deberá avanzar en el análisis de la conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] efectuando los ajustes contables que procedan, lo que deberá informar documentadamente en el aludido plazo de 60 días hábiles.			
Capítulo III, examen de cuenta, numeral 2, letra b).	Partidas pendientes de aclaración en la conciliación bancaria.	AC: Observación altamente compleja; inexistencia de los recursos.	SERNATUR deberá informar en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, sobre la aclaración de la suma de $ 153.003.208 contenida en la conciliación del mes de diciembre de 2016, de la cuenta corriente [redacted] del Banco del Estado de Chile, correspondiente a "Cheques registrados en las cartolas bancarias y no en la contabilidad", o acreditar el reintegro de los recursos involucrados, vencido el cual sin que ello se haya comprobado, se formulará el reparo pertinente, al tenor de los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de esta Contraloría			

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			General. Ello, sin perjuicio de lo Dispuesto en el artículo 116 de la ley N° 10.336. Además deberá avanzar en el análisis de la conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] efectuando los ajustes contables que procedan, lo que deberá informar documentadamente en el plazo anotado.			
Capítulo III, examen de cuenta, numeral 2, letra c).	Falta de control en la elaboración de los reportes de las conciliaciones bancarias.	Observación compleja, falta de procedimientos en la realización de conciliaciones bancarias.	El servicio auditado deberá informar respecto de la capacitación solicitada para el uso del módulo de conciliaciones bancarias del SIGFE, así como el estado de avance de su implementación y uso en el plazo de 60 días hábiles en los términos ya señalados.			
Capítulo III, examen de cuenta, numeral 2, letra d)	Falta de reconocimiento como ingresos propios de cheques girados y no cobrados con más de cinco años de antigüedad	C: Observación compleja, Registros contables erróneos, incompletos y/o desactualizados.	La entidad deberá avanzar en el análisis de la conciliación bancaria de la cuenta corriente [redacted] efectuando los ajustes contables que procedan, lo que deberá informar documentadamente en el aludido plazo de 60 días hábiles.			