

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**División de Auditoría Administrativa**  
**Área de Hacienda, Economía y Fomento Productivo**

# **Informe Final**

## **Servicio Nacional del Consumidor**

---



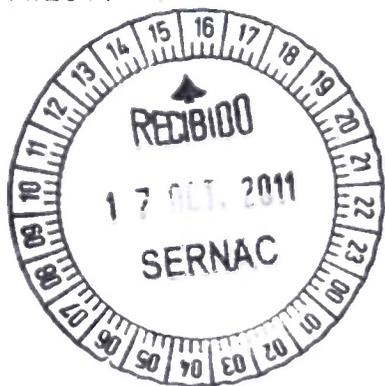
**Fecha** : 14 de octubre de 2011  
**Nº Informe** : 100/2011



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

DAA N° 1.541/2011

REMITE INFORME FINAL N° 100, DE 2011,  
SOBRE AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR.



SANTIAGO, 14 OCT 11 \*064760

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 100, de 2011, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional del Consumidor.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad disponga se adopten las medidas pertinentes y que se implementen las acciones informadas, 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.,

  
Por Orden del Contralor General  
Subjefe Subrogante  
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
JUAN ANTONIO PERIBONIO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE  
PDO/mvrs





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

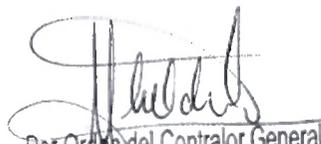
DAA N° 1.543/2011

REMITE INFORME FINAL N° 100, DE 2011,  
SOBRE AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 14. OCT 11 \*064762

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 100, de 2011, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional del Consumidor.

Saluda atentamente a Ud.,

  
Por Orden del Contralor General  
Subjefe Subrogante  
División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA  
XIMENA MANZUR GIADACH  
JEFA AUDITORÍA INTERNA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE  
PDO/mvrs.



17.10.2011



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

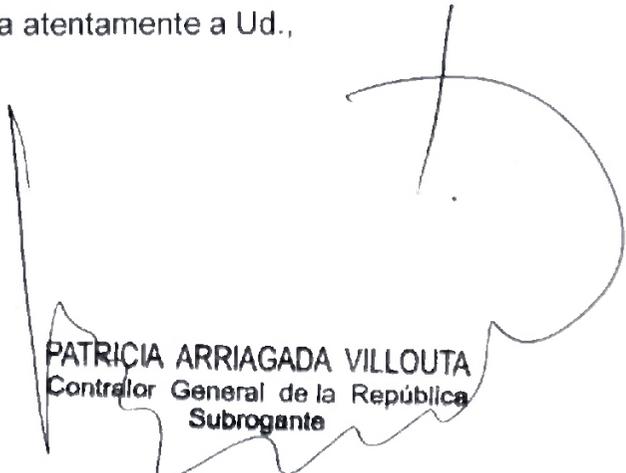
DAA N° 1.542/2011

REMITE INFORME FINAL N° 100, DE 2011,  
SOBRE AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 14. OCT 11 \*064759

Cumplo con enviar a Ud., para su  
conocimiento, copia del Informe Final N° 100, de 2011, con el resultado de la auditoría  
practicada en el Servicio Nacional del Consumidor.

Saluda atentamente a Ud.,

  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
Contralor General de la República  
Subrogante

*98*  
AL SEÑOR  
PABLO LONGUEIRA MONTES  
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
PRESENTE  
PDO/mvrs.

RTE  
ANTECED

*Agustín Urzúa Valdovinos A.*  
8.588.616-5,  
17-10-2011.



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

DAA N° 1.728/2011

REMITE INFORME FINAL N° 100, DE 2011,  
SOBRE AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR.

---

SANTIAGO, 14. OCT 11 \*064761

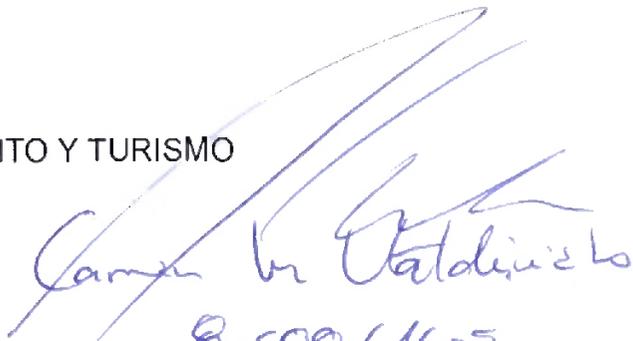
Cumplo con enviar a Ud., para su  
conocimiento, copia del Informe Final N° 100, de 2011, con el resultado de la auditoría  
practicada en el Servicio Nacional del Consumidor.

Saluda atentamente a Ud.,

  
Por Orden del Contralor General  
Subjefe Subrogante  
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
RAMÓN GUTIÉRREZ PRADO  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO  
PRESENTE  
PDO/mvrs.



  
8-588.616-5.

17 - oct - 2011.



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

PMET 13086

INFORME FINAL N° 100, DE 2011, SOBRE  
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN EL SERVICIO NACIONAL  
DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

---

SANTIAGO, 14 OCT 2011

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2011, se efectuó una auditoría de transacciones a las operaciones relacionadas con el subtítulo 22 "Bienes y Servicios de Consumo", en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

#### OBJETIVO

La auditoría tuvo por finalidad examinar los gastos efectuados para verificar el correcto uso de los recursos asignados y el acatamiento de la normativa legal y reglamentaria vigente sobre la materia.

#### METODOLOGÍA

La revisión se realizó de acuerdo con las normas y procedimientos de control, aceptados por esta Contraloría General, mediante las resoluciones N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, y comprendió entrevistas, indagaciones, pruebas selectivas a los registros contables y a la documentación de respaldo de las operaciones realizadas, además de la aplicación de otras técnicas de auditoría que se consideraron necesarias en las circunstancias.

#### UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo a los antecedentes recopilados, durante el período examinado los gastos pagados correspondientes al subtítulo 22, ascendieron a \$ 1.668.610.055, de los cuales se revisó una muestra de \$ 568.767.012, equivalente al 34% del total de los mismos.

A LA SEÑORA  
SUBJEFA DE DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA (S)  
PRESENTE  
GOA/SSJ/mvrs.

PATRICIA ARRIAGADA VILLOUITA  
Contralor General de la República  
Subrogante



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

## ANTECEDENTES GENERALES

La ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus respectivas reformas, que aprueba las disposiciones orgánicas y reglamentarias del SERNAC, establece que es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El SERNAC debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor. Entre sus funciones se destacan las siguientes:

- a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.
- b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes.

Esta Contraloría General, mediante oficio N° 37.415, del año en curso, remitió al Servicio Nacional del Consumidor el preinforme de observaciones N° 100, del mismo año, con el objeto de que tomara conocimiento e informara sobre las situaciones determinadas. Al respecto, dicha Entidad ha dado respuesta a través del oficio Ord. N° 10.231, de 2011, cuyos antecedentes y argumentos han sido considerados para elaborar el presente informe final.

### I. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, LEY N° 20.285

En relación al cumplimiento de la normativa sobre transparencia y acceso a la información, se pudo observar que este Servicio cumple con lo establecido en el artículo 7° de la ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en cuanto a la obligación de mantener a disposición permanente del público, a través de su sitio electrónico, los antecedentes actualizados que en el citado precepto se detallan.

Al respecto, se verificó que en lo relativo al ejercicio del derecho que tienen los ciudadanos al acceso de solicitud de información y entrega de ésta, la Entidad cumple con lo indicado en la normativa vigente.



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

II. EXAMEN DE CUENTAS

1. CONCILIACIONES BANCARIAS

La Institución elabora en planillas Excel los reportes de conciliaciones bancarias, a pesar de que el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, utilizado por el Servicio para el registro de sus operaciones, tiene un módulo habilitado para ello.

Sobre la materia, se examinaron las conciliaciones bancarias de la cuenta corriente del BancoEstado N° 901239-7, denominada Giros Globales, verificándose que en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2010, éstas no contaban con la firma de la persona responsable de su revisión y autorización, no obstante, que en los formatos de estos documentos existe un espacio habilitado para que lo suscriba el Jefe del "Departamento Recursos y Soporte".

En su oficio de respuesta, el SERNAC señala que la implementación de las conciliaciones bancarias a través del módulo SIGFE se interrumpió durante el año 2010 por problemas en el traspaso de información entre el BancoEstado y el Sistema, por lo que optó por continuar con las conciliaciones manualmente bajo la supervisión de la Jefatura de la Unidad de Finanzas y Presupuestos y la validación final por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

Añade, que la Unidad de Finanzas y Presupuestos inició las gestiones necesarias para activar el mencionado módulo, para lo cual envió carta de fecha 4 de julio del año en curso autorizando a la Dirección de Presupuestos para consultar, obtener y procesar toda la información de las cuentas corrientes bancarias que mantiene la Institución en el BancoEstado, con el objeto de que los datos estén disponibles en la respectiva base SIGFE y de esta forma SERNAC efectúe sus conciliaciones bancarias.

En relación con la ausencia de firmas en el proceso de revisión y autorización de las conciliaciones bancarias, en su oficio de respuesta, informa que ha adoptado procedimientos de control destinados a evidenciar la supervisión por parte de las jefaturas correspondientes.

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General mantiene las observaciones por el momento, en tanto no se compruebe la habilitación del referido módulo SIGFE y la implementación de los procedimientos de control que evidencien la revisión y supervisión de las conciliaciones bancarias, lo cual será verificado en una futura visita de fiscalización.

Asimismo, se comprobó la falta de oportunidad en la regularización de las partidas conciliatorias, toda vez que bajo el ítem "otros movimientos bancarios", se detallan contabilizaciones sin regularizar, originadas a partir del año 2009, las cuales se detallan a continuación:

FECHA	DETALLE	MONTO \$
31/12/2009	Doble contabilización	25.487
12/01/2010	Depósito pendiente de contabilizar	259.950
02/02/2010	Depósito pendiente de contabilizar	33.320
TOTAL		318.757



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

El Servicio auditado, en su oficio de respuesta manifiesta que la doble contabilización fue subsanada en la conciliación del mes de febrero del año en curso y que los depósitos pendientes de contabilización por \$ 259.950 y \$ 33.320, fueron regularizados ese mismo mes mediante la imputación de los movimientos al ítem "Otros Ingresos".

De acuerdo con lo informado por la Entidad y las verificaciones realizadas, este Organismo de Control levanta la observación; no obstante, en lo sucesivo, deberá regularizar oportunamente las partidas conciliatorias, para registrar dichos movimientos en el SIGFE.

## 2. CONTRATOS DE SERVICIOS

### 2.1. Control de Inventario

Mediante la resolución exenta N° 765, de 2010, del SERNAC, se aprobó el contrato con la empresa Signos Multimedia Ltda., para la prestación de servicios de administración y control de inventario de los activos fijos y fungibles a nivel nacional por \$ 11.800.000.

Al respecto, cabe precisar que la prestación del servicio comprende, entre otros, preparar un inventario físico detallado de todos aquellos activos pertenecientes a las diferentes dependencias físicas del Servicio; comparar dicho inventario con la información del actual sistema contable, para luego proceder con la conciliación de los diferentes bienes que existan en ambas bases, generando un reporte detallado de las diferencias encontradas; registrar todas las altas y bajas de los bienes; generar etiquetas; y valorizar según normativa de la Contraloría General de la República la totalidad de los bienes identificados en el proceso.

Sobre el particular, la empresa prestadora del servicio entregó al SERNAC un informe denominado "Conciliación Contable de Inventarios", el cual informa que del total de \$ 463.944.337, correspondiente a las compras de bienes ingresadas en el Auxiliar de Depreciación y Revalorización del Activo Fijo, del SERNAC, se logró conciliar al 31 de agosto de 2010, con el inventario físico practicado por Signos Multimedia Ltda., la suma de \$ 372.129.282, equivalente al 80,2% del total.

El siguiente cuadro detalla los montos conciliados y no conciliados por año:

AÑO	COMPRAS CONCILIADAS \$	COMPRAS NO CONCILIADAS \$
Sin Año	0	57.029.832
2006	187.144.148	1.449.246
2007	75.930.382	11.037.909
2008	28.613.699	16.717.195
2009	12.564.269	76.463
2010	67.876.784	5.504.910
TOTAL	372.129.282	91.815.555



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

Por otra parte, del examen practicado se verificó lo siguiente:

a. En el año 2010 se adquirió, según orden de compra N° 1611-369-CM10, a la empresa Intergrade S.A., 160 computadores marca Lenovo pagados según factura N° 9922, de ese año, por \$ 52.883.790. Sobre dicha adquisición, cabe indicar que entre las compras no conciliadas del año 2010, figuran 16 de estos computadores, los cuales están registrados en el auxiliar de SERNAC por \$ 5.288.334.

b. Se observaron diferencias entre el citado Auxiliar de Revalorización y Depreciación y los saldos de los libros mayores de las cuentas de activo fijo del SIGFE al 31 de agosto de 2010. Los siguientes cuadros comparativos presentan las diferencias detectadas:

CUENTAS ACTIVO FIJO	MONTO SEGÚN AUXILIAR DE REVALORIZACIÓN Y DEPRECIACIÓN \$	MONTO SEGÚN SIGFE \$	DIFERENCIA \$
Muebles y enseres	21.182.088	48.691.882	27.509.794
Instalaciones	36.761.004	3.442.564	-33.318.440
Equipos computacionales	242.049.449	489.334.929	247.285.480
Máquinas y equipos de oficina	90.570.602	190.684.697	100.114.095
Herramientas	0	835.936	835.936
Leasing	0	15.459.573	15.459.573
Compras año 2010	67.876.784	0	-67.876.784
TOTAL	458.439.927	748.449.581	290.009.654

DEPRECIACIÓN ACUMULADA	MONTO SEGÚN AUXILIAR DE REVALORIZACIÓN Y DEPRECIACIÓN \$	MONTO SEGÚN SIGFE \$	DIFERENCIA \$
Muebles y enseres	3.940.652	14.342.413	10.401.761
Instalaciones	4.855.581	10.764.149	5.908.568
Equipos computacionales	100.705.197	374.524.495	273.819.298
Máquinas y equipos de oficina	41.972.230	70.505.957	28.533.727
Herramientas	0	138.302	138.302
TOTAL	151.473.660	470.275.316	318.801.656

c. Se verificó que la aplicación informática utilizada por el SERNAC, para la actualización del inventario de los bienes muebles, no permite obtener un listado histórico de ellos.

d. La información asociada a la asignación de los equipos computacionales utilizados por los funcionarios del Servicio no ha sido actualizada desde el año 2009.

e. Los vehículos fiscales no están ingresados en el Auxiliar de Revalorización y Depreciación como parte del inventario del Servicio.

El Servicio Nacional del Consumidor, en su oficio de respuesta, señala que se han adoptado las medidas correctivas y los compromisos de mejoras y que para estos fines se dará cumplimiento al programa de trabajo que comprende, entre otros, los siguientes hitos:

- Modificación e implementación del Manual del Activo Fijo.
- Definición de funciones y responsabilidades relacionadas con el control de los equipos informáticos de la Institución.



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

- Asignación de equipos a través de documentos denominados "Acta de Entrega", los que serán formalizados en el referido Manual.
- Ajustes a la aplicación informática utilizada para el control de activo fijo, en relación, entre otros, con los reportes sobre obtención de listados de bienes y definición de perfiles.
- Regularización de resoluciones de altas y bajas, de acuerdo a la información del inventario nacional actualizado.

Agrega, que una vez concluidas las etapas señaladas se realizará la conciliación contable, por tanto, al 31 de diciembre del presente año se regularizará lo observado por esta Contraloría General, por concepto de compras no conciliadas equivalentes a \$ 91.815.555, que incluye la adquisición de 16 computadores por un monto de \$ 5.288.334, como asimismo, se analizarán las diferencias observadas entre el Auxiliar de Revalorización y Depreciación y los saldos de los libros mayores de las cuentas de activo fijo del SIGFE.

Atendido lo anterior, esta Contraloría General mantiene las observaciones formuladas en esta oportunidad, hasta que no se implementen efectivamente las medidas correctivas para superar lo objetado, lo que será verificado en una próxima auditoría.

## 2.2. Servicios de Call Center

La resolución N° 66, de 2009, del SERNAC aprobó el contrato con la empresa Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda, DTS, por los servicios de Call Center y de Alojamiento y Administración de Workflow, para el período comprendido entre el 1 de agosto de 2008 y el 31 de julio de 2010.

Enseguida, es menester observar que el convenio comenzó a regir desde la fecha de su suscripción, esto es, el 1 de agosto de 2008, entrando en vigencia sin que la resolución que lo aprobara se encontrara totalmente tramitada. Sobre el particular, cabe hacer presente que la citada resolución que aprobó el contrato fue emitida 11 meses después de la suscripción del mismo, vulnerando lo previsto en los artículos 56 de la ley N° 10.336, Orgánica de esta Contraloría General, y 55 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado.

Cabe indicar, que los pagos por el servicio de call center comenzaron a partir del mes de febrero de 2008, según la información obtenida del SIGFE, los que alcanzaron las sumas de \$ 323.754.670, \$ 374.419.400 y \$ 368.637.928 los años 2008, 2009 y 2010, respectivamente.

El Servicio Nacional del Consumidor, en su oficio de respuesta, señala en relación a los pagos previos a la aprobación del contrato, que éstos se efectuaron en virtud de un contrato anterior que mantenía con la empresa DTS, aprobado por la resolución N° 97, de 2005, tomada razón el 31 de marzo de 2006, cuya prórroga se autorizó a través de la resolución exenta N° 146, de enero de 2008, la cual aumentaba el plazo de dicho acuerdo hasta el 18 de mayo de ese año.



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

Al respecto, cabe precisar que los desembolsos efectuados con posterioridad al 18 de mayo de 2008, fecha de término de la prórroga aprobada en la citada resolución N° 146, de 2008, y hasta el 26 de noviembre de 2009, data de aprobación del acto administrativo N° 66, de 2009, que autorizó la suscripción del contrato, no se encuentran sustentados con su respectivo decreto o resolución, vulnerando lo consignado en el artículo 100 de la Constitución Política de la República de Chile, que señala que las Tesorerías del Estado no podrán efectuar ningún pago sino en virtud de un acto administrativo expedido por autoridad competente, en que se exprese la ley o la parte del presupuesto que autorice aquel gasto.

En atención a lo expuesto, esta Contraloría General mantiene la observación formulada, toda vez que los pagos se efectuaron sin contar con el respectivo decreto o resolución que los autorizara.

Asimismo, cabe informar que las bases de la mencionada licitación pública no se remitieron a esta Entidad de Control para el correspondiente examen de juridicidad, las cuales estimaban un monto de \$ 300.000.0000, vulnerándose lo señalado en los numerales 4 y 5 del artículo 3° de la entonces resolución N° 520, de 1996 y sus modificaciones, de esta Contraloría General.

En su oficio de respuesta, el Servicio precisa que las bases de la licitación fueron aprobadas por la resolución N° 44, tomada razón el 26 de diciembre de 2007.

Sobre el particular, corresponde manifestar que la referida resolución N° 44, de 2007, no fue publicada en el Sistema de Información de Compras Públicas, lo cual contraviene lo establecido en el artículo 57, letra b) número 2, del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

En consecuencia, esta Contraloría General levanta la observación relativa a la toma de razón de la aludida resolución N° 44, de 2007, que aprueba las bases de la licitación pública en análisis; no obstante, aclara que la Ficha de la Licitación correspondiente, individualizada con el ID N° 1611-5-LP08, publicada en el Sistema de Información mercadopublico.cl, indica en su número 3, Antecedentes Administrativos, que "No requiere Toma de Razón por Contraloría".

En otro orden de ideas, es importante indicar que uno de los productos de este contrato es un Centro Nacional de Atención al Consumidor, el cual consiste en la configuración de una plataforma de servicios conformada por procesos, recursos tecnológicos y personal, para la atención telefónica y a través de internet de los consumidores que acuden al SERNAC para realizar consultas y formular reclamos.

Al respecto, cumple hacer presente, en primer término, que de lo dispuesto en el Anexo A del citado convenio, el servicio de atención telefónica y de internet que forma parte de la contratación prevista en el documento, supone que los operadores que lo llevan a efecto, quienes serán provistos por DTS, se encargarán de las consultas o reclamos de los consumidores y que, sobre la base de sus relatos, determinarán, en lo que interesa, si el planteamiento lo pueden resolver en base a las respuestas preparadas por el Servicio Nacional del Consumidor para cada caso, de lo contrario, derivarán la consulta a un especialista de ese Servicio, el cual responderá en un plazo acordado en el mismo convenio.



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

Como es dable advertir, la tarea asignada a los operadores respectivos implica el ejercicio parcial de funciones que el artículo 58 de la citada ley N° 19.496, encomienda precisamente a esa repartición estatal -relativas a velar por el cumplimiento de las disposiciones de esa ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación del mismo-, las cuales deben, por tanto, ser ejercidas directamente por la misma y no pueden ser traspasadas a terceras entidades, máxime en cuanto las aludidas acciones no pueden considerarse como de mero apoyo o complemento de las labores propias del Servicio Público de que se trata, puesto que los ya mencionados operadores tomarán decisiones con la finalidad de clasificar la naturaleza de los hechos descritos por los administrados, e informarán a los mismos acerca de las soluciones previstas a su respecto por el ordenamiento jurídico, o bien derivarán la consulta, en base al juicio que tales particulares se han formado sobre el asunto (aplica dictamen N° 19.343, de 2005, de esta Contraloría General).

El Servicio Nacional del Consumidor, en su oficio de respuesta, informa que en las bases técnicas aprobadas según la citada resolución N° 44, de 2007, se establece que el proceso se encuentra bajo el control y supervisión del SERNAC, por tanto los agentes externos al Servicio se limitan a registrar el requerimiento del consumidor, responder en base a respuestas tipo definidas por el SERNAC o entregar información general, no existiendo niveles de decisión ni de interpretación de estos agentes. Agrega, que no existe una delegación en terceros de las funciones propias que corresponden a esa Entidad.

Sobre el particular, esta Contraloría General acoge los argumentos expuestos por SERNAC y levanta la observación.

Por otra parte, mediante la resolución exenta N° 821, de 2010, del SERNAC, fue modificado el convenio con DTS a partir del 1 de agosto de ese mismo año, el cual será renovado por períodos sucesivos e iguales de 12 meses, no pudiendo exceder, en total 3 prórrogas. Sobre la materia, es preciso mencionar que la cláusula décima del contrato vigente, establece que se podrá poner término anticipado al contrato por el incumplimiento de obligaciones laborales o previsionales para con su personal, incumplimiento reiterado a las obligaciones como proveedor según la precitada ley N° 19.496.

En su oficio de respuesta, el Servicio manifiesta, en síntesis, que consideró efectuar una segunda prórroga de 12 meses, a partir del 1 de agosto del año en curso, período mínimo necesario para la preparación de nuevas bases administrativas y técnicas, debido a las particularidades que implica diseñar una nueva plataforma, considerando los actuales desafíos como el proyecto denominado "Sernac Financiero", cuya tramitación se encuentra en el Congreso.

Sobre la materia, cabe señalar que el SERNAC, mediante oficio N° 10.422, del año curso, solicitó a esta Contraloría General un pronunciamiento acerca de si procede la prórroga del citado convenio en los términos regulados en el artículo 10 N° 7, letra a) del reglamento de la citada ley N° 19.886.

Al respecto, resulta necesario aclarar que tal disposición consigna que es posible acudir al trato o contratación directa si se requiere contratar la prórroga de un contrato de suministro o servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la Entidad y sólo por el tiempo en que se



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

procede a un nuevo proceso de compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM, lo que no ocurre en el caso en análisis, toda vez que los contratos celebrados con anterioridad por los mismos servicios exceden dicho límite.

En el mismo orden de ideas, en relación con las prórrogas, cabe recordar que el artículo 12 del decreto N° 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda, reglamento de la ley N° 19.886, ya citada, previene que los organismos públicos no pueden suscribir contratos que contengan cláusulas de renovación automática u opciones de renovación para alguna de las partes, cuyos montos excedan las 1.000 UTM, a menos que existan motivos fundados para ello y así se hubiese señalado en las bases de licitación.

Asimismo, corresponde dejar establecido, que este tipo de estipulaciones como lo señala la jurisprudencia de este Organismo de Control, contenida, entre otros, en sus dictámenes N°s 46.746, de 2009, y 73.155, de 2010, es contraria a los principios de transparencia y libre concurrencia de los oferentes contenidos en el artículo 9° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Respecto de la procedencia de que los contratos cuyos montos excedan las 1.000 UTM contengan cláusulas de renovación automática u opciones de renovación, es necesario insistir, tal como ya lo ha precisado la jurisprudencia de esta Contraloría General, que ello sólo es admisible en la medida que tal posibilidad se encuentre prevista en el instrumento que rija el respectivo acuerdo y se de cumplimiento a los requisitos que establece la norma, a saber, que existan motivos fundados para establecer dichas cláusulas y así se hubiese señalado en las bases (aplica criterio contenido en el dictamen N° 59.197, de 2006).

En su oficio de respuesta, el Servicio expresa que las renovaciones o prórrogas se encontraban consideradas tanto en las bases como en el contrato, por lo que el Servicio ajustándose a ello y a lo previsto en el artículo 12 de la citada ley N° 19.886, procedió a renovar el contrato original a través de la aludida resolución exenta N° 821, de 2010.

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General levanta la observación formulada; no obstante, hace presente que el SERNAC deberá efectuar con la debida antelación un nuevo proceso de licitación pública considerando la expiración del contrato aprobado por la resolución N° 66, de 2009, antes mencionada, según lo previsto en la cláusula octava del mismo.

También, se verificó que el Certificado de Estado de Inscripción en el portal ChileProveedores, informa a la fecha de esta auditoría, esto es, 26 de mayo de 2011, que el referido proveedor se encuentra calificado como "inhábil", por consiguiente presenta una de las causales descritas en el artículo 92 del reglamento de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, que corresponden, entre otras, a condenas por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, registro de deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes y declaración en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.



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

En su oficio de respuesta, el SERNAC informa que la causa de la citada inhabilidad del proveedor DTS, corresponde a una condena por prácticas antisindicales, por la cual fue condenado con fecha 16 de marzo de 2010, es decir, con posterioridad a la entrada en vigencia del contrato, esto es, el 1 de agosto de 2008, por lo que no le resulta aplicable lo consignado en el precitado artículo 92.

En virtud de lo expuesto, es necesario hacer presente que el artículo 92 N° 7 del ya citado decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, establece que estarán inhabilitados para inscribirse en el registro de proveedores los que han sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador y la inhabilidad durará 2 años a contar desde que el respectivo pronunciamiento se encuentre ejecutoriado, en este caso, el 16 de marzo de 2010.

En consecuencia, este Organismo de Control da por subsanada la observación sobre el asunto; sin perjuicio de que en un nuevo proceso licitatorio el SERNAC deberá considerar este tipo de inhabilidades antes de efectuar la respectiva contratación, toda vez que no resulta procedente que el Servicio requirente contrate, cualquiera sea la modalidad que utilice, con una empresa condenada por prácticas antisindicales (aplica criterio contenido en el dictamen N° 44.820, de 2011, de esta Contraloría General).

### 3. FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

Sobre el particular, cabe informar que existe un convenio de cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL, y el SERNAC aprobado mediante resolución N° 8, de 2007, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, para desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores o usuarios, consistente en la habilitación en doce Direcciones Regionales del SERNAC, de una Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones.

Al respecto, se constató que durante el año 2010, el SERNAC recibió por concepto del citado convenio un total de \$ 169.363.000, de los cuales se rindieron a la SUBTEL \$ 151.717.601, y se efectuó la devolución de los fondos no utilizados a través de la cuenta corriente Giros Globales, del BancoEstado mediante los cheques N°s 9253877 y 9828, por las sumas de \$ 17.584.607 y \$ 60.792, cobrados el 6 de enero y el 17 de mayo de 2011, respectivamente, reintegro que fue registrado contablemente el 31 de diciembre de 2010.

Ahora bien, efectuado el análisis del registro contable, se verificó que al compensar los saldos de cierre de las cuentas contables 11405 "Aplicación de Fondos en Administración" y 21405 "Administración de Fondos", se obtiene un saldo deudor de \$ 24.559.119, que representa la mantención de fondos en administración aplicados y no rendidos, en circunstancias que al cierre del período contable 2010, no quedan fondos pendientes de rendición.



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

En su oficio de respuesta, el SERNAC informa que lo observado se debió a la contabilización errónea de un traspaso de fondos en la cuenta 11405 "Aplicación de Fondos en Administración"; sin embargo, correspondía sólo a una transferencia entre cuentas corrientes. Asimismo agrega, que su regularización contable fue consultada a la División de Análisis Contable, Normas y Estadísticas de esta Contraloría General, y que sus ajustes se realizarán durante el presente año.

En virtud de los nuevos antecedentes aportados por el Servicio se da por subsanada la observación; sin perjuicio de que en una próxima auditoría se verificará la regularización de las partidas contables, de acuerdo a lo instruido por esta Contraloría General.

#### 4. COMPRA DE PASAJES INTERNACIONALES

Mediante licitación pública efectuada a través del portal ChileCompra, ID 1611-109-LP07, se adjudicó a la empresa Turismo Cocha S.A., para proveer del servicio de desarrollo de viajes Internacionales cuyo objeto principal es la reserva de hoteles, compras de pasajes aéreos, recepción en aeropuerto, traslado y/o alojamiento de sus funcionarios, cuyo contrato se aprobó mediante resolución exenta N° 404, de 2008.

Posteriormente, mediante resoluciones exentas N°s 1.312, de 2008 y 32, de 2010, se aprobó la renovación del citado convenio para los períodos 2009 y 2010, respectivamente.

En relación con la materia, es preciso mencionar que está vigente el convenio marco adjudicado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, del rubro pasajes internacionales, ID 2239-42-LP07 CM 15-2007, sancionado mediante resolución exenta N° 281 B, de 14 de marzo de 2008, el cual está a disposición de los Organismos Públicos, en atención a lo establecido en el artículo 30, letra d), de la citada ley N° 19.886.

Asimismo, el capítulo II, artículo 8 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la precitada ley N° 19.886, señala que las entidades celebrarán directamente sus contratos de suministro o servicio por medio de convenios marco, licitados y adjudicados por la Dirección de Compras, sin importar el monto de las contrataciones, los que serán publicados a través de un catálogo en el sistema de información o en otros medios que determine la Dirección.

De acuerdo a lo anterior, el Servicio se encuentra obligado a consultar el citado catálogo y a comprar bajo ese convenio, salvo que obtuviere por su propia cuenta condiciones más ventajosas sobre bienes o servicios respecto de los cuales la Dirección mantiene convenios marco vigentes, las cuales deberán ser informadas a dicha Institución, de conformidad a lo dispuesto en el capítulo III, artículo 15 del reglamento de la ley N° 19.886.



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

El Servicio, en su oficio de respuesta, manifiesta que a contar de la fecha de recepción del preinforme de observaciones de este Organismo de Control, ha adoptado las medidas orientadas a superar la observación formulada, en el sentido de que la adquisición de pasajes internacionales y los servicios anexos que requiera la Institución sean contratados a través del Convenio Marco vigente.

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General mantiene la observación por el momento, hasta que se verifique la efectiva implementación de las medidas anunciadas en esta oportunidad.

## 5. COMISIONES DE SERVICIO

### Resoluciones por Comisiones de Servicio

Se constató que el SERNAC, en algunos casos emitió decretos exentos autorizando las comisiones de servicio con posterioridad a la realización del cometido funcionario y en otros, éstos fueron emitidos en la fecha que el funcionario se encontraba realizando dicho cometido. El cuadro siguiente detalla algunos ejemplos:

NÚMERO DECRETO	FECHA DECRETO	NOMBRE	DESTINO	FECHA COMETIDO
582	13/05/2010	Emilio Matas Abella	Quebec	29/04/2010 al 09/05/2010
607	26/05/2010	Sergio Corvalán Valenzuela	Washington	04/05/2010 al 08/05/2010
913	17/08/2010	Ana María Becerra	Lima	08/08/2010 al 11/08/2010
1096	15/10/2010	Lucas Del Villar Montt	Panamá	06/10/2010 al 13/10/2010
1261	12/11/2010	Juan Antonio Peribonio y Ana María Becerra	Ámsterdam y Paris	Señor Peribonio: 30/10/2010 al 14/11/2010. Señora Becerra: 30/10/2010 al 11/11/2010
1038	12/10/2010	Ximena Olivares Cerpa	Santiago	08/10/2010
1047	15/10/2010		San Antonio	12/10/2010
1052	15/10/2010		Los Andes	14/10/2010
1061	19/10/2010		Santiago	18/10/2010
1067	19/10/2010		La Cruz-Quillota-Marga Marga	19/10/2010
1087	21/10/2010		Quinteros	20/10/2010
1094	22/10/2010		Los Andes	25/10/2010
1152	03/11/2010		Santiago	04/11/2010
1221	23/11/2010		Hijuelas	12/11/2010
1259	29/11/2010		Quillota-San Felipe-Los Andes	16/11/2010
1261	29/11/2010		Santiago	19/11/2010

En relación con lo anterior, es menester señalar que a los funcionarios de esa Entidad les son aplicables las normas contenidas en la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.



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

En ese contexto, se vulneró lo consignado en el artículo 78 del citado cuerpo normativo que establece que los funcionarios públicos pueden cumplir cometidos funcionarios, que los obliguen a desplazarse dentro o fuera de su lugar de desempeño habitual, para realizar labores específicas inherentes al cargo que sirven. Estos cometidos, no requieren ser ordenados formalmente, salvo que originen gastos para la institución, tales como pasajes, viáticos u otros análogos, en cuyo caso se dictará la respectiva resolución o decreto.

Sobre la materia, el SERNAC, en su oficio de respuesta, informa que las comisiones de servicios al extranjero son autorizadas por decretos exentos dictados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, lo cual dificulta su seguimiento. Agrega, que en el Instructivo Sobre Comisiones de Servicio y Cometido Funcionario, aprobado con data 28 de junio del presente año, se incorporaron los plazos mínimos para la autorización de los cometidos funcionarios antes de la fecha de inicio de éstos.

Considerando la medida adoptada por la Entidad examinada, se da por superada la observación formulada; sin perjuicio de que su efectivo cumplimiento se verificará en una futura visita de fiscalización.

Por otra parte, se constató que mediante resoluciones exentas, de la Dirección Regional de Valparaíso, se autorizaron reiterados cometidos para la Directora Regional, doña Ximena Olivares Cerpa, entre los meses de octubre y noviembre de 2010, con derecho a viáticos y reembolso de combustible, peajes y estacionamiento, atendido que haría uso de su vehículo particular. Sin embargo, es menester señalar, que esa Dirección Regional dispone de vehículo fiscal y la citada funcionaria está habilitada para su utilización.

El SERNAC responde que con fecha 21 de octubre de 2010 se registró la póliza de conducción de la funcionaria señalada, por consiguiente, para los cometidos previos, ella se encontraba inhabilitada para conducir el vehículo fiscal asignado a la Dirección Regional. Añade, que en el período observado se generaron numerosas actividades en terreno que hacían necesaria la participación de la mencionada autoridad.

Al respecto, cabe hacer presente que el SERNAC no se pronuncia respecto de la utilización del vehículo particular de la aludida funcionaria luego de obtenida la respectiva póliza de conducción, esto es, los cometidos posteriores al 21 de octubre de 2010.

Agrega, en relación a los cometidos funcionarios autorizados mediante las resoluciones N<sup>os</sup> 1087, 1094, 1152, 1221, 1259 y 1261, todas de 2010, que está de acuerdo con el penúltimo párrafo de la observación del preinforme, vale decir, que los cometidos funcionarios no requieren ser ordenados formalmente, salvo que originen gastos para la institución, tales como pasajes, viáticos u otros análogos, en cuyo caso se dictará la respectiva resolución o decreto. Sin embargo, como una forma de premunir al funcionario frente a un accidente laboral, estimó oportuno dictar la correspondiente resolución, para acreditar el cometido.



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

Sobre el particular, corresponde aclarar que las precitadas resoluciones N<sup>os</sup> 1087, 1094, 1152, 1221, 1259 y 1261, todas de 2010, originaron gastos por \$ 94.938 y \$ 86.801, por concepto de viáticos y reembolso de combustible, además, de peajes y estacionamiento, respectivamente, según lo indican los documentos de tesorería, por lo tanto, correspondía dictar el acto administrativo, como ocurrió en la especie y no solamente como una forma de premunir al funcionario frente a un accidente laboral, como lo señala el SERNAC en su respuesta.

En consecuencia, considerando los nuevos antecedentes y argumentos proporcionados por el Servicio auditado, se levanta la observación; sin embargo, se hace presente que, en lo sucesivo, el SERNAC deberá utilizar el vehículo fiscal disponible para este tipo de cometidos.

### CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto en el presente informe, cabe concluir que el Servicio Nacional del Consumidor, ha realizado acciones tendientes a dar solución a las observaciones formuladas, cuya efectividad será verificada en una próxima auditoría a la Entidad.

No obstante lo anterior, la Institución auditada deberá implementar, entre otras, las siguientes acciones:

1. Habilitar y utilizar el módulo de conciliaciones bancarias del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, con el objeto de asegurar la confiabilidad, oportunidad e integridad de los movimientos financieros del Servicio.

2. Fortalecer el sistema de control interno relativo al proceso de conciliación bancaria y al registro contable oportuno de sus operaciones.

3. Cumplir con las medidas correctivas y compromisos definidos en el programa de trabajo elaborado para subsanar las observaciones relacionadas con el Activo Fijo.

4. Velar por el cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, respecto a que los pagos deben estar respaldados con el correspondiente decreto o resolución expedido por la autoridad competente.

5. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 57 del decreto N° 250, del reglamento de la ley N° 19.886, en cuanto a la publicación de actos administrativos y su correspondiente documentación.

6. Efectuar con la debida antelación un nuevo proceso de licitación pública, considerando la expiración del contrato con DTS y la inhabilidad de este proveedor.



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

7. Regularizar las partidas contables, según las instrucciones impartidas por la División de Análisis Contable, Normas y Estadísticas de esta Contraloría General.

8. Utilizar los convenios marco que mantiene la Dirección de Compras y Contratación Pública, según lo establece el capítulo III artículo 14 del reglamento de la ley N° 19.886.

9. Emitir oportunamente las resoluciones que disponen cometidos funcionarios, conforme a la normativa vigente sobre la materia.

*dt*

Saluda atentamente a Ud.,

*Patricia Dumas Ortega*  
**PATRICIA DUMAS ORTEGA**

Jefa Área de Hacienda, Economía  
y Fomento Productivo  
División de Auditoría Administrativa



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

