



**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

INFORME DE SEGUIMIENTO

Servicio Nacional del Consumidor

**Número de Informe: 100/2011
09 de agosto del 2012**





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1519/2012

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA

SANTIAGO, 09. AGO 2012. 048578

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento efectuado al Informe Final N° 100, de 2011, debidamente aprobado, sobre auditoría de transacciones efectuada en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

AL SEÑOR
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
PRESENTE

94



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1517/2012

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA

SANTIAGO, 09.AGO.2012.048579

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe de Seguimiento efectuado al Informe Final N° 100, de 2011, debidamente aprobado, sobre auditoría de transacciones efectuada en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Saluda atentamente a Ud.,


Por Orden del Contralor General
MARÍA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE

79



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1520/2012

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA

SANTIAGO, 09. AGO 2012. 048580

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento efectuado al Informe Final N° 100, de 2011, debidamente aprobado, sobre auditoría de transacciones efectuada en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Saluda atentamente a Ud.,


Por Orden del Contralor General
MARIA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

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





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1518/2012

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA

SANTIAGO, 09. AGO 2012. 048581

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento efectuado al Informe Final N° 100, de 2011, debidamente aprobado, sobre auditoría de transacciones efectuada en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Saluda atentamente a Ud.,


Por Orden del Contralor General
MARÍA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA
JEFA DE AUDITORÍA INTERNA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE

qu



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

USEG N° 35/2012

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 100
DE 2011, SOBRE AUDITORIA DE
TRANSACCIONES EFECTUADA EN EL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SANTIAGO, 09 AGO. 2012

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General, se realizó un seguimiento con la finalidad de verificar la efectividad de las medidas adoptadas por la Entidad examinada, para subsanar las observaciones y atender los requerimientos contenidos en el Informe Final N° 100, de 2011, sobre Auditoría de Transacciones, realizada en el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

El proceso de seguimiento consideró el Informe de Estado de Observaciones IF 100/2011_SEG_EFOP_35, enviado mediante oficio N° 24.839, de 2012, cuya respuesta fue remitida mediante oficio N° 8.655, de ese mismo año a este Órgano Contralor.

Los antecedentes aportados fueron analizados a fin de verificar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican:

Contralor General
de la Republica

A LA SEÑORA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PRESENTE
RRT

907



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

1. Observaciones subsanadas

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión
2.1	2.1 Control de Inventario a) En el año 2010, a través de la orden de compra N° 1611-369-CM10, se adquirió con la empresa Intergrade S.A., un total de 160 computadores marca Lenovo, pagados según factura N° 9.922, de ese año, por un monto de \$ 52.883.790.-. Cabe mencionar, que entre las compras no conciliadas de ese año 2010, se detectaron que 16 de esos computadores, se encontraban registrados en el auxiliar de activo fijo por un valor \$ 5.288.334.-.	El Servicio, indica que conforme a lo observado por esta Contraloría General, se generó un plan de trabajo con el fin de regularizar las cuentas contables de Activo Fijo y conciliar los registros imputados en su auxiliar. Para ello, remiten el "Informe explicativo de regularización de Activo Fijo", realizado por la empresa Bureau Veritas Certificación Chile S.A., quién se encargó de la regularización de las diferencias existentes entre el auxiliar de Activo Fijo y los saldos contables, adjuntando los respectivos ajustes en cada período.	Se observó que el SERNAC, procedió a la regularización de las diferencias existentes entre el 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.	El Servicio proporcionó los antecedentes correspondientes y adoptó las medidas requeridas, razón por la cual, se determinó lo observado.
	b) Se observaron diferencias, entre el 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.	Sobre esta observación, la Entidad expone que se contactó con esta Contraloría General, con el fin de realizar los ajustes respectivos, según lo indica la normativa contable vigente.		
	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.	Sobre la materia, el Servicio señala que procedió a la actualización del Manual de Activo Fijo, incorporando, además, la forma correcta de realizar la contabilización, para evitar nuevas diferencias en el futuro.	Se constató, que al 31 de diciembre de 2011, el SERNAC, mantenía actualizado su inventario de bienes muebles, de acuerdo al índice de precios al consumidor IPC, de ese período. Cabe manifestar, que estos ajustes se efectuaron desde el 2005 en adelante, por lo tanto a partir de ese año, se puede contar con un registro histórico de sus bienes muebles.	
	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.	Ese Servicio respondió, que al 31 de diciembre de 2011, se terminó con el proceso de revisión y análisis de los equipos computacionales, dando por finalizada la conciliación contable comprometida.	Respecto de los antecedentes proporcionados por el Servicio, se logró detectar en el Libro Auxiliar de Activo Fijo, que los equipos computacionales se mantienen actualizados.	
	e) Los vehículos fiscales no están ingresados en el Auxiliar de Revalorización y Depreciación como parte del inventario del Servicio.	En su respuesta, la Entidad adoptó como una de sus medidas, incorporar dentro del Auxiliar de Revalorización y Depreciación, el control de la vida útil, de los vehículos institucionales existentes.	Se comprobó que el Servicio, mantiene dentro del Auxiliar de Activo Fijo, el detalle de las vidas útiles de los aludidos vehículos institucionales, desde el período 2005 al 2011.	
2.2	La Resolución N° 66, de 2009, del SERNAC, que aprobó el contrato con la empresa DTS, comenzó a regir desde la fecha de su suscripción, esto es, el 1 de agosto de 2008, entrando en vigencia sin que la resolución estuviese aprobada formalmente. Asimismo, los desembolsos efectuados con posterioridad al 18 de mayo de 2008, fecha de término de la prórroga del contrato por ese servicio, y el 26 de octubre de 2009, fecha de aprobación del contrato con DTS, fueron cursados sin contar con su respectivo decreto o resolución, vulnerando lo consignado en el artículo 100 de la Carta Fundamental.	El Servicio indicó en su respuesta, que el Departamento de Administración y Finanzas y la División Jurídica de SERNAC, se reunieron con el objeto de identificar y subsanar la situación de las resoluciones que no se aprueban oportunamente, en ésta reunión se tomaron acuerdos y medidas que a la fecha de este seguimiento se encontraban implementadas.	Se verificó, la confección de los respectivos instructivos, mediante los cuales se norman los procedimientos relacionados con la Fiscalía Administrativa, y la Instrucción y Emisión de Pagos, lo que demuestra en parte, las acciones realizadas por la Entidad, para regularizar la observación.	

V/S
/



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión
4	A través de la licitación pública ID 1611-109-LP07, se adjudicó a la empresa Turismo Cocha S.A., el servicio de desarrollo de viajes internacionales, compras de pasajes aéreos, recepción en aeropuerto, traslado y/o alojamiento de sus funcionarios. Posteriormente, mediante resoluciones exentas N° 1.312, de 2008 y N° 32, de 2010, se aprobó la renovación del convenio para los años 2009 y 2010, sin haber consultado previamente el catálogo del convenio marco vigente, de conformidad a lo dispuesto en el capítulo III, artículo 15 del reglamento de la ley N° 19.886.	El Servicio argumentó en su respuesta, que la medida adoptada por el Departamento de Administración y Finanzas, fue que todas las contrataciones de pasajes internacionales, fuesen realizadas a través de Convenio Marco, añadiendo, que esta medida comenzó a ser aplicada desde la recepción del informe N° 100 de 2011 de este Organismo Superior de Control, y que el convenio con la Empresa Turismo Cocha S.A, terminó su vigencia el 31 de diciembre de 2010.	Con objeto de constatar lo señalado por la Entidad, se procedió a revisar una muestra de compras de pasajes realizadas en el presente año, corroborándose que éstas, se realizan efectivamente bajo la modalidad de Convenio Marco, para lo cual, se tuvo a la vista por ejemplo, las órdenes de compra N°s 1611-387-CM12, 1611-469-CM12, 1611-185-CM12. De esta forma, en vista de que la Entidad, modificó su accionar, respecto de la adquisición de ese tipo de servicios, se da por subsanada la observación.	El Servicio adoptó las medidas requeridas, razón por la cual, se determina subsanar la observación.

2. Observaciones no subsanadas

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta / verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
1	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.	En su respuesta, el Servicio indicó que dentro del año 2012, se daría inicio a la implementación del SIGFE versión II, lo que precisamente se está llevando a cabo a la fecha de este seguimiento, por lo tanto, están a la espera de poder operar con el módulo de conciliación bancaria aludida anteriormente. Sin embargo, añade, que en la actualidad, continúan trabajando las conciliaciones en planilla excel, método que funciona en un 100%, siendo importante comentar que la actualización de ellas, es en forma diaria, y que, mensualmente, los saldos se comparan con ese registro manual, en la fecha de cierre.	Del análisis de la respuesta, se debe mencionar la existencia de correos electrónicos enviados con fecha 18 de junio y 21 de junio de 2011, remitidos por el Jefe de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto del SERNAC, al servicedesk.sigfe, contraparte del SIGFE, lo que da cuenta de la intención de dar solución, a la implementación de la operabilidad, a fin de realizar las conciliaciones, a través del SIGFE. No obstante a la fecha de este seguimiento, las gestiones realizadas por el Servicio no se han concretado, comprobándose que el SERNAC, aún continúa utilizando planillas Excel, para desarrollar ese proceso.	Considerando lo anteriormente expuesto, se determina mantener la observación	Se verificarán las medidas implementadas en una próxima fiscalización que realice sobre la materia, esta Contraloría General.
2.2	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, estableciendo renovaciones por períodos sucesivos e iguales de 12 meses, no pudiendo exceder, en total 3 prórrogas, vulnerando lo previsto en el artículo 12 del Reglamento de la ley N° 19.886.	La Entidad aduce en su respuesta, que el contrato se encuentra prorrogado, hasta el 1 de agosto de 2012, tiempo en el que será preparado el correspondiente llamado a licitación para proveer ese servicio, encontrándose a la fecha, en la etapa de toma de razón de la resolución que aprueba las respectivas bases, según lo demuestra, la Resolución N° 144 del 16 de diciembre 2011, la que reingresó a Contraloría General, por oficio N° 8.454 del 15 de mayo 2012.	Se verificó el contrato mantenido con la empresa DTS, comprobándose que efectivamente, éste fue prorrogado por ambas partes, según lo refleja la Resolución Exenta N° 927, del 1 de agosto de 2011, confirmándose de esa manera la renovación de ese servicio a la fecha de este seguimiento. Por otra parte, respecto de las bases administrativas remitidas a este Órgano de Control, se constató que con fecha 28 de mayo del presente año, dichas bases fueron tomado de razón, actualmente, el SERNAC, mantiene publicada la licitación pública bajo el ID 1611-24-LP12, Centro Nacional de Atención al Consumidor.	Consignado lo anterior, no obstante que el SERNAC, esté preparando la licitación del referido servicio de Call Center, no es posible subsanar la observación, dado que la renovación de ese servicio, aún se encuentra vigente.	Se verificarán las medidas implementadas en una próxima fiscalización que realice sobre la materia, esta Contraloría General.

UUS
P



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta / verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
3	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.-, monto 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.	El SERNAC informó en su respuesta, que con el objeto de regularizar las aludidas cuentas mal contabilizadas, realizó las consultas respectivas sobre la materia, tanto al SIGFE, como a la Contraloría General, gestiones en las que aún, no se ha encontrado la solución apropiada, concluyendo finalmente, que se continuará con el análisis de las citadas cuentas, con el fin de que éstas, puedan ser ajustadas al 31 de diciembre 2012, y de ese modo dar cumplimiento a la normativa contable vigente.	Como se ha verificado en el presente seguimiento, si bien la Entidad, dio inicio a las gestiones para regularizar las cuentas contables 11405 y 21405, éstas no se han concretado a la fecha. Según el SERNAC, espera poder realizar la regularización aludida, para fines del presente ejercicio contable.	En relación a lo expuesto precedentemente, no es posible levantar lo observado inicialmente, hasta que el Servicio implemente las medidas comprometidas en el informe N° 100/2011, de esta CGR.	Implementar medidas e informar en un plazo máximo de 90 días hábiles, a esta Unidad de Seguimiento.
5	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. Adicionalmente, 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, peaje 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.	En su respuesta, la Entidad informó haber instruido a todos los funcionarios del Servicio, sobre el procedimiento y las consideraciones legales, para la correcta ejecución de las comisiones de servicio. Adicionalmente, comentó que dentro de la documentación de respaldo proporcionada, se adjunta copia de 117 Resoluciones Exentas, sobre cometidos funcionarios realizados en el presente año. El SERNAC, manifestó en su respuesta, haber confeccionado un Instructivo sobre Comisiones de Servicio, el que ya fuera señalado precedentemente. Por otra parte, agrega haber instruido una Investigación Sumaria, con objeto de determinar la eventual responsabilidad administrativa de la funcionaria que fuera observada.	Respecto de las 117 Resoluciones Exentas proporcionadas por el SERNAC, se advirtió de igual manera, la existencia de resoluciones que fueron emitidas con posterioridad al cometido, así como también, se observaron otras, que si fueron emitidas correctamente. Acerca del Instructivo sobre Comisiones de Servicio, instaurado por el SERNAC, se observó que éste no se encuentra debidamente formalizado por la Dirección de dicha Entidad, de acuerdo a lo previsto por el artículo 3° de la ley N° 19.880. Se tuvo a la vista, la Resolución Exenta N° 567, del 3 de abril del año 2012, del acto administrativo que instruyó la Investigación Sumaria, con la finalidad de determinar las eventuales responsabilidades administrativas de la funcionaria Ximena Olivares Cerpa, lo que demuestra desear regularizar lo observado, sin embargo, a la fecha del presente seguimiento, este proceso sumarial no se encuentra finalizado. Por otro lado, se reconoce en el actual seguimiento, la difusión del instructivo interno, sobre Comisiones de Servicio, que orienta a la utilización de las rendiciones de gastos por efectos de cometidos funcionarios, verificándose que al menos la Sra. Olivares Cerpa, ha procurado utilizar los vehículos institucionales, siendo ésto, comprobado mediante las resoluciones exentas N°s 176 y 181, ambas del 30 de enero de 2012.	Considerando lo anteriormente expuesto, se mantiene la observación. Al respecto, si bien se advirtió que la Entidad presentó una mejora acerca de la utilización de los vehículos fiscales, por efectos de comisión de servicio de sus funcionarios, no es posible subsanar la observación, a raíz de que la Investigación Sumaria de la citada funcionaria, se encuentra en etapa de vista fiscal, debiendo esperar su resultado final.	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

CONCLUSIONES

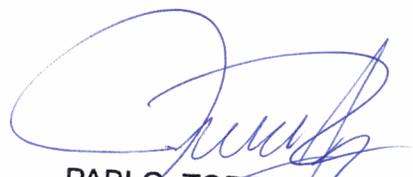
En mérito de lo expuesto, es posible concluir que el Servicio Nacional del Consumidor, ha realizado acciones que permiten subsanar las observaciones presentadas en el cuadro N°1 del presente informe, sin perjuicio de que las acciones implementadas, serán evaluadas constantemente en las futuras auditorías.

No obstante lo anterior, se mantienen las situaciones informadas en el cuadro N° 2, con las acciones derivadas que en cada caso se señalan.

Respecto de las materias, en que se ha otorgado un nuevo plazo para remitir antecedentes a esta Unidad de Seguimiento, se informa que comenzará a regir a partir del día hábil siguiente de la recepción de este oficio.



Saluda atentamente a Ud.,


PABLO TORRES MOYA
Jefe (S) Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa



www.contraloria.cl