CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DPTO. FFAA, SEGURIDAD, PRESIDENCIA, HACIENDA Y RREE
UNIDAD PRESIDENCIA, HACIENDA Y RREE

M.HACIENDA OF PARTES
24.01.2017 10:33

PTMO N° 13.420/2016
REF. N° 233.832/2016
DAA N° 3.766/2016

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 23.ENE 2017 002374

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 922, de 2016, sobre auditoría intermedia al Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano ejecutado por la Subsecretaría de Hacienda.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
JEFE DEPARTAMENTO
FF.AA., SEGURIDAD PRESIDENCIA
HACIENDA Y RR.EE.
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

RTE
ANTECED

AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE HACIENDA
PRESENTE

00819/2017

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA HACIENDA. ECONOMÍA Y FOMENTO

INFORME FINAL

Subsecretaría de Hacienda

Número de Informe: 922/2016
30 de diciembre de 2016

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

PTMQ N° 13.420
UCE N° 4

INFORME FINAL N° 922, DE 2016, SOBRE AUDITORÍA INTERMEDIA AL PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO, EJECUTADO POR LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA.

SANTIAGO, 30 DIC. 2016

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de esta Contraloría General, y en cumplimiento del programa anual de fiscalización 2016, se efectuó una auditoría intermedia al Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, ejecutado por la Subsecretaría de Hacienda y financiado con recursos del contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH, del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y con aportes del Gobierno de Chile, por el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2014 y el 30 de junio de 2016.

El equipo que ejecutó el trabajo estuvo integrado por las señoras Julia Estela Guzmán Bustamante y Karen Mesa Videla, como fiscalizadoras, y por el señor José Aldo Salinas Álvarez, en calidad de supervisor.

ANTECEDENTES GENERALES

El artículo 1° del decreto N° 4.727, de 1957, del Ministerio de Hacienda, -que aprueba el Reglamento Orgánico de la Secretaría y Administración General de ese ministerio-, dispone que a dicha entidad le corresponde estudiar y proponer todas aquellas medidas que incidan en materias relacionadas con la política económico-financiera del Estado y en las demás que le encomienda la ley. Especialmente le corresponde intervenir, entre otras, en las siguientes materias:

- Dirección de la política financiera del Estado.
- Formación de los presupuestos de entradas y gastos.
- Dictación de normas o instrucciones relativas a la recaudación de las rentas públicas y su administración.

AL SEÑOR
JORGE BERMÚDEZ SOTO
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

Contralor General de la República

- Estudio, preparación y revisión de las leyes tributarias, monetarias, de bancos e instituciones de crédito.

- Dirección de la política tributaria tanto interna como aduanera.

- Estudio, preparación y revisión de las medidas sobre cambios internacionales.

Precisado lo anterior, y en lo que atañe específicamente a la materia en examen, cabe anotar que con fecha 5 de diciembre de 2014, la República de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo celebraron el contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH, para la ejecución del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, aprobado mediante el decreto N° 2.111, de ese mismo año, del Ministerio de Hacienda, cuyo objetivo específico, acorde a lo dispuesto en el anexo único del referido acuerdo de voluntades, es promover e incrementar la efectividad y eficiencia de las entidades públicas, tanto de aquellas que ejercen funciones rectoras como de las que entregan servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.

Dicho convenio establece en su cláusula tercera, referente a las estipulaciones especiales, que "Las partes convienen en que la ejecución del Programa y la utilización de los recursos del préstamo serán llevadas a cabo por el prestatario, por intermedio de la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la que, para los fines de este Contrato, será denominada indistintamente la Subsecretaría de Hacienda (SSH) o el "Organismo Ejecutor" (OE)".

El costo total estimado del programa asciende a USD 96.000.000, de los cuales, el BID y el Gobierno de Chile se han comprometido a aportar la suma de USD 48.000.000, cada uno.

Para el logro de los fines propuestos, según lo establecido en el anexo único del contrato de préstamo, el proyecto se ha estructurado en tres componentes:

a) Componente 1: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de funciones rectoras.

Busca generar acciones y productos orientados a diagnosticar los servicios entregados y las capacidades de gestión de las entidades públicas beneficiarias; establecer las características y los conocimientos necesarios para formular, aprobar y ejecutar proyectos que se ordenarán en componentes referidos a las áreas sobre las cuales se intervendrá (alineamiento estratégico, gestión estratégica, gestión de procesos y sistemas de apoyo).

b) Componente 2: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de la entrega de servicios.

Comprende aquellas tareas orientadas a financiar las mismas actividades del componente anterior, pero aplicadas al caso de entidades públicas que entregan servicios.

c) Componente 3: Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.

Su finalidad es apoyar la ejecución de los dos componentes precedentes, a través de acciones que perfeccionen o desarrollen instrumentos adecuados para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de iniciativas de mejora de la gestión.

Enseguida, corresponde agregar que el numeral 4.03 del aludido anexo único del contrato de préstamo, dispone que la Unidad Coordinadora del Programa, UCP, se constituirá en la Subsecretaría de Hacienda, y será la encargada de la coordinación y administración del mismo, y actuará como interlocutora con el Banco Interamericano de Desarrollo, además de ejecutar las actividades del Componente 3 y las incluidas en el plan de monitoreo y evaluación, y consolidar la información sobre gastos, contrataciones y adquisiciones a nivel de todo el programa, elaborando los respectivos estados financieros.

A su vez, el numeral 4.05 del mismo anexo previene que corresponde al Comité Estratégico, a cargo de la dirección del programa -compuesto por un asesor del Ministerio de Hacienda, quien lo preside; por el Subdirector de Racionalización y Función Pública, el Jefe de la Unidad de Estudios y el Jefe de la Unidad de Control de Gestión, los últimos tres pertenecientes a la Dirección de Presupuestos-, seleccionar a las entidades beneficiarias de los proyectos de los Componentes 1 y 2. En ese contexto, dicha junta aprobó, entre otros, los siguientes proyectos:

- "Fortalecimiento Institucional Dirección ChileCompra".

Su objetivo es mejorar la calidad de los procesos de compras públicas. Posee un presupuesto de $ 5.255.015.280 y su período de ejecución abarca desde enero de 2015 a diciembre de 2018.

- "Proyecto de Modernización del Instituto Nacional de Estadísticas-Chile"

Destinado a optimizar la capacidad integral de gestión del instituto, con el fin de aumentar sus niveles de eficiencia y efectividad para el mejor cumplimiento de su misión. Tiene un presupuesto asignado de $ 5.008.989.000, a ejecutarse entre junio de 2015 y diciembre de 2018.

- "Excelencia al Servicio de los Consumidores", Servicio Nacional del Consumidor.

Busca contar con un sistema integrado de información que permita una gestión eficiente de procesos y su retroalimentación, de manera de facilitar la entrega de servicios con valor agregado para los ciudadanos. Cuenta con un presupuesto de $ 1.965.000.000, a ejecutarse entre los meses de septiembre de 2015 y diciembre del año 2018.

Cabe precisar que, con carácter confidencial, el 3 de noviembre de 2016, a través del oficio N° 79.675, fue puesto en conocimiento de la Subsecretaría de Hacienda el preinforme de observaciones N° 922, del mismo 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° 2.747, de 16 de noviembre de la citada anualidad.

OBJETIVO

La auditoría tuvo por finalidad efectuar un examen de cuentas a las operaciones efectuadas con cargo a los fondos del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, ejecutado por la Subsecretaría de Hacienda, por el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2014 y el 30 de junio de 2016, verificando que su ejecución se haya ajustado a lo previsto en las cláusulas del contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH, suscrito entre la República de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo; y que los fondos asignados -en el marco de ese acuerdo de voluntades- al Instituto Nacional de Estadísticas, INE, a la Dirección de Compras y Contratación Pública, DCCP, y al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, para llevar a cabo los respectivos proyectos, se hayan aplicado según lo establecido en la normativa vigente y en los convenios de ejecución celebrados entre dichas entidades y esa subsecretaría.

En tal sentido, el trabajo se orientó a comprobar que las transacciones cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, se encuentren debidamente documentadas, sus cálculos sean exactos y estén adecuadamente registradas y contabilizadas. Todo lo anterior, en concordancia con la aludida ley N° 10.336.

METODOLOGÍA

La revisión, que incluyó un examen de cuentas, se realizó de acuerdo con lo dispuesto en la resolución N° 20, de 2015, que Fija las Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y con las normas de auditoría aceptadas por este Organismo de Control, las cuales son compatibles con las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores, IFAC, y de conformidad con los requerimientos en materia de Política de Gestión Financiera para Proyectos Financiados por el Banco (OP-273-2 y sus actualizaciones); la Guía Operacional de Gestión Financiera (OP-274-2 y sus actualizaciones); la Guía de

Informes Financieros y Auditoría Externa de las Operaciones Financiadas por el Banco; la Guía Operacional para la función de adquisiciones (OP-272); el contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH y su anexo único; la Carta Acuerdo suscrita entre la Contraloría General y el Banco el 8 de mayo de 2012; y los respectivos Términos de Referencia; e incluyó comprobaciones selectivas de los registros contables y la aplicación de otros procedimientos de auditoría, en la medida que se consideraron necesarios en las circunstancias.

La evaluación del sistema de control interno abarcó solo aquellos procedimientos relacionados con las operaciones, actividades y procesos relativos a los desembolsos, adquisiciones e inversiones efectuadas de conformidad con los términos del contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH, del Banco Interamericano de Desarrollo.

Corresponde manifestar que las observaciones que esta Entidad Contralora 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 este Organismo Fiscalizador; 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 la Subsecretaría de Hacienda, la Dirección de Compras y Contratación Pública, DCCP; el Instituto Nacional de Estadísticas, INE; y, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, durante el período sujeto a examen los desembolsos efectuados con cargo a los recursos del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, alcanzaron la suma de $ 3.795.049.723.

Las partidas sujetas a revisión se determinaron mediante muestreo estadístico por unidad monetaria, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error de 3%, parámetros aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, cuya muestra ascendió a $ 2.498.783.415, equivalente al 65,8% del universo determinado. En la siguiente tabla se presenta la composición del universo y la muestra:

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA		TOTAL EXAMINADO
	$	CANTIDAD DE REGISTROS	$	CANTIDAD DE REGISTROS	$
Desembolsos	3.795.049.723	758	2.498.783.415	76	2.498.783.415

Fuente: Base de datos proporcionada por la Unidad Coordinadora del Programa, de la Subsecretaría de Hacienda.

A continuación se desglosa el universo y la muestra por cada entidad fiscalizada:

ENTIDAD	UNIVERSO	MUESTRA	PORCENTAJE EXAMINADO POR ENTIDAD
	$	$	%
Subsecretaría de Hacienda.	2.494.785.694	1.821.476.425	73
Dirección de Compras y Contratación Pública.	632.379.114	363.193.170	57
Instituto Nacional de Estadísticas.	371.691.746	165.928.280	45
Servicio Nacional del Consumidor.	296.193.169	148.185.540	50
TOTAL	3.795.049.723	2.498.783.415	66

Fuente: Base de datos proporcionada por la Unidad Coordinadora del Programa, de la Subsecretaría de Hacienda.

La información utilizada fue puesta a disposición de esta Contraloría General entre el 3 de agosto y el 18 de octubre de 2016.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría practicada al programa se expone a continuación:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Revisiones de la Unidad de Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna de la Subsecretaría de Hacienda realizó una revisión del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, con el objeto de verificar la efectividad del proceso de evaluación, aprobación y adjudicación de adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios, aplicado por la UCP en el segundo trimestre de 2016, cuyo resultado consta en el Informe N° ASEG-8 2016, de 29 de julio de 2016, de esa Secretaría de Estado.

En particular, la revisión se circunscribió a comprobar la trazabilidad en los sistemas de información de los documentos asociados a licitaciones de estudios y formulación de proyectos; la existencia de comisiones evaluadoras de las ofertas recibidas; el cumplimiento de los procesos licitatorios por parte de los servicios ejecutores de los proyectos financiados con los recursos del programa en análisis; y el control, seguimiento y monitoreo que realiza la UCP.

Dicho reporte concluye que no existen hallazgos significativos en el proceso evaluado, constatando lo siguiente:

a) Los proyectos del programa son autorizados por el Comité Estratégico, previsto en la cláusula 4.02 del anexo único del contrato de préstamo BID N° 3.298/OC-CH.

b) Las comisiones evaluadoras de los procesos licitatorios fueron conformadas por integrantes idóneos y multidisciplinarios.

c) Las instituciones ejecutoras de los proyectos son controladas permanentemente por la UCP, y a nivel global, por el mencionado Comité Estratégico, por lo que la función de supervigilancia del avance físico, financiero y presupuestario del programa, opera razonablemente.

d) La UCP efectúa el control y seguimiento del programa a través de la herramienta computacional denominada "ProActive Office", lo que posibilita adoptar decisiones en forma oportuna.

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

2. No consta aprobación formal de los proyectos autorizados por el Comité Estratégico del programa.

Se verificó que los proyectos denominados "Fortalecimiento Institucional Dirección ChileCompra", "Proyecto de Modernización del Instituto Nacional de Estadísticas-Chile" y "Excelencia al Servicio de los Consumidores", cuyas entidades beneficiarias son la Dirección de Compras y Contratación Pública, el Instituto Nacional de Estadísticas y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, no se encuentran aprobados formalmente por la subsecretaría auditada, mediante la emisión de la respectiva resolución, incumpliendo con ello lo dispuesto 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, en cuanto señala que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

En su respuesta, la Subsecretaría de Hacienda indica que las iniciativas individualizadas precedentemente fueron aprobadas de acuerdo a lo establecido en la cláusula 4.05 del anexo único del contrato de préstamo en estudio, sancionado por el referido decreto N° 2.111, de 2014, del Ministerio de Hacienda, la cual dispone que el Comité Estratégico del programa seleccionará a las entidades beneficiarias de los proyectos, los que deben contar con la no objeción del BID; agregando que en las leyes N^{os} 20.882, que aprueba el presupuesto para el sector público año 2016, y 20.890, que lo modifica, y en los decretos de esa Cartera de Estado del año 2015 que sancionan los convenios de transferencia de fondos suscritos con la DCCP, el INE y el SERNAC se reconoce su existencia.

Con todo, se compromete a que, en lo sucesivo, aprobará todos los proyectos mediante una resolución administrativa.

Atendido a que las medidas anunciadas no se han materializado y que, en todo caso, solo producirán efectos en el futuro, esta Contraloría General mantiene la objeción planteada.

3. Falta de procedimientos que regulen las transacciones del programa.

La entidad auditada no ha implementado procedimientos que establezcan la forma de operar cuando se trata de actividades que son ejecutadas en conjunto por la UCP y la Unidad de Contabilidad y Presupuéstos del Departamento de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Hacienda, para atender el pago de servicios personales con cargo a los recursos del programa.

En efecto, se verificó que los desembolsos por concepto de pagos de honorarios al personal y a los consultores contratados por dicha iniciativa, así como los respectivos impuestos, son pagados a través del área transaccional de la Subsecretaría de Hacienda, mediante giros de la cuenta corriente N° 9008691, del Banco del Estado de Chile y, posteriormente, la UCP efectúa el reintegro a esa Cartera de Estado, con cargo a los recursos que se manejan en el área transaccional del proyecto en estudio, girando los fondos de la cuenta corriente N° 900529-3, de la misma institución bancaria, procedimiento que, tal como ya se señaló, no se encuentra establecido formalmente, por lo cual la entidad auditada se expone a cometer errores en el registro de las operaciones y en la consiguiente preparación de los informes y estados financieros del programa.

La circunstancia anotada no armoniza con lo dispuesto en el artículo 3°, inciso segundo, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que prevé la observancia, entre otros, del principio de control; ni con la letra a), sobre documentación, numeral 45, de las normas específicas, del capítulo III, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta procedencia, que señala que la documentación relativa a las estructuras de control interno debe incluir datos sobre la estructura y políticas de una institución, sobre sus categorías operativas, objetivos, y procedimientos de control. Esta información debe figurar en documentos tales como la guía de gestión, las políticas administrativas y los manuales de operación y de contabilidad.

En su respuesta, la entidad auditada manifiesta, en síntesis, que en un principio el pago a los consultores se realizó mediante la cuenta corriente de la Subsecretaría de Hacienda, ya que la iniciativa no contaba con una propia y tampoco tenía habilitada un área transaccional en el Sistema de Información Financiera del Estado, SIGFE, lo que se regularizó a contar de septiembre de 2015.

Respecto de los impuestos asociados a los pagos por concepto de honorarios, informa que la declaración y pago correspondiente se efectúa centralizadamente bajo el rol único tributario de la mencionada Cartera Ministerial, a través del sitio web del Servicio de Impuestos Internos.

Luego, plantea que los procedimientos que lleva a cabo la Unidad de Contabilidad y Presupuestos del Departamento de Administración y Finanzas de la subsecretaría en conjunto con la UCP se incorporarán al Manual Operativo del programa.

En consecuencia, y considerando que la situación expuesta se refiere a hechos consolidados, no susceptibles de regularizar, y que la acción comprometida no se ha materializado, la observación debe mantenerse.

4. , Carencia de procedimiento para efectuar la supervisión posterior de remesas, adquisiciones y contrataciones.

Se advirtió que la UCP no cuenta con un procedimiento que regule la forma de llevar a cabo la obligación dispuesta en el inciso final del numeral 6.3, sobre "Supervisión Posterior de Remesas, Adquisiciones y Contrataciones", del Manual Operativo del programa, aprobado por la resolución exenta N° 264, de 2015, de la subsecretaría fiscalizada, respecto de las operaciones que ejecutan las entidades beneficiarias, en cuanto señala que "La UCP establecerá un procedimiento para formalizar estas revisiones, el que terminará con la emisión de un informe de los resultados de la supervisión, el que se comunicará al Beneficiario mediante correo electrónico".

La deficiencia observada no guarda armonía con el principio de control consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la reseñada ley N° 18.575, ni con lo prescrito en la nombrada letra a), sobre documentación, numeral 45, de las normas específicas, del capítulo III, de la anotada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen.

La institución fiscalizada, en su respuesta, manifiesta que la revisión de las remesas, rendiciones y adquisiciones es efectuada mensualmente por el personal de la UCP, de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del programa, en los convenios de ejecución o colaboración suscritos por la Subsecretaría de Hacienda con las entidades públicas beneficiarias, según corresponda, y en la resolución N° 30, de 2015, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, añadiendo que la elaboración de "un procedimiento adicional y determinar una frecuencia de revisión menor a la mensual, no parece eficiente en la práctica. Por ello se está perfeccionando el Manual Operativo del Programa en conjunto con el BID".

Al respecto, cabe precisar que esta Entidad Fiscalizadora observó la falta del procedimiento previsto en la normativa citada -que regula la forma de llevar a cabo la supervisión posterior de las operaciones informadas por los organismos públicos beneficiarios-, y no la inexistencia de tales revisiones ni la frecuencia de las mismas.

En consecuencia, esta Contraloría General mantiene la observación formulada.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Avance del programa.

1.1. Avance Financiero.

La ejecución de ingresos y gastos acumulados desde el 1 de noviembre de 2014 al 30 de junio de 2016 -según la información contenida en los informes denominados "Estado de Efectivo Recibido y Desembolsos Efectuados" y "Estado de Inversiones Acumuladas" del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, emitido al 30 de junio de 2016 por la Subsecretaría de Hacienda- ascendió a $ 4.284.887.224 y $ 3.390.414.184, respectivamente, cifras que, conforme a las disposiciones establecidas en la cláusula 3.05, sobre tipo de cambio, de las estipulaciones especiales del contrato de préstamo en análisis, equivalen a USD 6.183.990,80 y USD 4.893.078,63, en cada caso.

A continuación, se presenta la composición presupuestaria, en términos de las categorías de financiamiento y de inversión establecidas en el anexo único del precitado acuerdo de voluntades, así como el respectivo avance financiero por cada una de ellas:

CATEGORÍA DE INGRESO	PRESUPUESTO USD	EJECUCIÓN ACUMULADA AL 30 DE JUNIO DE 2016 USD	AVANCE FINANCIERO %
Aporte BID	48.000.000	2.323.791,39	5
Aporte Local	48.000.000	3.860.199,41	8
TOTAL	96.000.000	6.183.990,80	6

Fuente: Anexo único del contrato de préstamo BID N° 3.298/OC-CH y "Estado de Efectivo Recibido y Desembolsos Efectuados" del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, preparado por la Subsecretaría de Hacienda al 30 de junio de 2016.

CATEGORÍA DE GASTO	COSTO ESTIMADO VIGENTE USD			EJECUCIÓN ACUMULADA AL 30 DE JUNIO DE 2016 USD			AVANCE FINAN-CIERO
	BID	LOCAL	TOTAL	BID	LOCAL	TOTAL	%
Componente I: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de funciones rectoras.	13.455.000	13.455.000	26.910.000	137.535,35	674.146,54	811.681,89	3
Componente II: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de la entrega de servicios.	26.712.000	26.712.000	53.424.000	810.973,31	1.569.338,82	2.380.312,13	4
Componente III: Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.	5.000.000	5.000.000	10.000.000	160.644,86	419.222,15	579.867,01	6
Actividades de monitoreo y evaluación.	333.000	333.000	666.000	134.218,50	111.127,15	245.345,65	37
Administración del programa.	2.500.000	2.500.000	5.000.000	91.402,23	784.469,72	875.871,95	18
TOTAL	48.000.000	48.000.000	96.000.000	1.334.774,25	3.558.304,38	4.893.078,63	5

Fuente: Anexo único del contrato de préstamo BID N° 3298/OC-CH y "Estado de Inversiones Acumuladas" del programa al 30 de junio de 2016, preparado por la Subsecretaría de Hacienda.

Cabe señalar que, al 30 de junio de 2016, fecha de corte de la presente auditoría, y habiendo transcurrido un 22% del plazo de ejecución del proyecto, contado desde el 17 de febrero de 2015 -data de entrada en vigencia del contrato de préstamo- se han utilizado recursos financieros por la suma de USD 4.893.078,63, que representa un avance de un 5% del costo estimado de la iniciativa.

1.2. Avance Físico.

El informe de progreso correspondiente al primer semestre de 2016, remitido por la Subsecretaría de Hacienda al BID mediante carta de 29 de agosto de la misma anualidad, presenta el avance operacional al 30 de junio de 2016, por cada componente del programa, tal como se indica en la siguiente tabla:

COMPONENTE/PRODUCTOS	META		AVANCE
	COMPROMETIDO	REAL	%
Componente 1: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de funciones rectoras.			
Cantidad de proyectos aprobados.	5	3	60
Cantidad de proyectos con evaluación final.	5	0	0

Componente 2: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de la entrega de servicios.			
Cantidad de proyectos aprobados.	7	3	43
Cantidad de proyectos con evaluación final.	7	0	0
Componente 3: Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.			
Instrumento de medición de satisfacción usuaria para instituciones beneficiarias (distinta a la Encuesta Nacional de Derecho Ciudadano ENDC).	3	3	100
Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados.	3	12	400
Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados (seminarios).	12	1	8

Fuente: Informe de progreso del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, de la Subsecretaría de Hacienda, al 30 de junio de 2016.

En el Anexo N° 1 se detallan los proyectos aprobados y las actividades realizadas.

La subsecretaría fiscalizada, en su respuesta, aclara que los datos de la columna "COMPROMETIDO" de la tabla anterior corresponden a lo que el programa debería lograr al final de su ejecución -año 2021-, agregando que ello es relevante para apreciar la magnitud del avance y el referente de comparación.

En el mismo orden de ideas informa, respecto a los avances parciales del programa al 30 de junio de 2016, por cada componente, lo que sigue:

- Componente 1, se comprometieron 3 proyectos, aprobándose todos en el período bajo análisis, por tanto, el avance de este bloque es de 100%.
- Componente 2, se proyectaron 5 iniciativas, de las cuales se realizaron 4 en el mismo lapso, lo que representa un progreso equivalente al 80%.
- Componente 3, considera 3 productos:
  - Instrumentos de medición: se proyectó una medición y al término del primer semestre 2016 se ejecutaron 3.
  - Producto estudios: Se comprometieron 3 estudios y se llevaron a cabo 12.
  - Eventos y seminarios, fueron comprometidos 3 para el 31 de diciembre de 2016 y realizado uno al 30 de junio de 2016.

Por último, menciona que en ninguno de los 3 componentes se programó una cantidad de proyectos con evaluación final, ya que en tanto no concluya la ejecución de cada uno de ellos, cuya duración estimada es de 3 a 4 años aproximadamente, no es posible realizar la medición de su impacto.

Sobre el particular, cabe señalar que la subsecretaría no entrega mayor información acerca del avance del programa a que alude en su respuesta al preinforme de observaciones, por lo que no es posible efectuar la comparación con los datos contenidos en el "Informe de progreso del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, de la Subsecretaría de Hacienda, al 30 de junio de 2016", utilizados para elaboración del cuadro anterior.

Con todo, cabe precisar que los datos incorporados en los numerales 1.1 y 1.2, del presente informe final, fueron obtenidos de la información oficial proporcionada por la subsecretaría fiscalizada, y se incluyen en este documento a modo ilustrativo.

2. Falta de acreditación del cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

Se comprobó que la institución auditada no ha exigido a las empresas Deloitte Auditores y Consultores Ltda., Asesorías E. Nable Limitada, Ready Computing SpA, Activa Research S.A., Consultora Talentus S.A. y Universidad de Chile, acreditar el monto y el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores, incumpliendo lo dispuesto en la cláusula cuarta de los respectivos contratos de prestación de servicios, que señala que el adjudicatario deberá documentar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato; mientras que la cláusula quinta dispone que el documento de garantía solo será devuelto una vez que la contraparte técnica de la entidad licitante haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado y se encuentre acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratante.

El detalle de los trabajos encomendados se presenta en el siguiente cuadro:

SERVICIOS CONTRATADOS	EMPRESA CONTRATADA	PAGO $
Consultoría para la formulación de un proyecto de modernización para el Servicio Agrícola y Ganadero.	Deloitte Auditores y Consultores Limitada	44.200.000
Consultoría para la formulación de un proyecto de fortalecimiento de ChileAtiende.	Deloitte Auditores y Consultores Limitada	74.600.000
Estudio para una gobernanza digital en Chile.	Asesorías E. Nable Limitada	59.122.195
Consultoría para la formulación de un proyecto piloto de salud conectada.	Ready Computing SpA	99.945.000
Estudio de medición de la línea base de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas.	Activa Research S.A.	155.000.000
Estudio de definición de un modelo de gestión del conocimiento.	Consultora Talentus S.A.	11.800.000
Estudio de diseño e implementación de los incentivos institucionales del sector público.	Universidad de Chile	75.500.000

Estudio de diagnóstico de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales-DIRECON.	Universidad de Chile	38.400.000
TOTAL		558.567.195

Fuente: Contratos suscritos por la Subsecretaría de Hacienda.

La circunstancia anotada adquiere relevancia, toda vez que en conformidad con lo establecido en el artículo 183-B del Código del Trabajo, la empresa principal, -vale decir, la Subsecretaría de Hacienda-, será solidariamente responsable de las obligaciones laborales y previsionales de dar que afecten a los contratistas en favor de los trabajadores de estos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por término de la relación laboral. Añade la referida disposición en su inciso tercero, que "El trabajador, al entablar la demanda en contra de su empleador directo, podrá hacerlo en contra de todos aquellos que puedan responder de sus derechos...".

En su respuesta, la Subsecretaría de Hacienda informa que se comenzaron a solicitar los certificados de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales en las contrataciones vigentes.

Considerando que se trata de una situación consolidada, no susceptible de corregir, y que la medida adoptada tendrá efectos en el futuro, se mantiene la objeción.

3. Inobservancia de cláusula sobre devolución de garantías.

Se comprobó que la Subsecretaría de Hacienda devolvió las garantías de fiel y oportuno cumplimiento, presentadas por los distintos proveedores para garantizar el acatamiento de las obligaciones que les imponen los respectivos acuerdos de voluntades, sin haber suscrito el documento de total conformidad con los servicios contratados, vulnerando con ello lo preceptuado en la mencionada cláusula quinta, conforme la cual las referidas cauciones solo serán devueltas una vez que la contraparte técnica de la entidad licitante haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado. En la siguiente tabla se muestran los casos observados:

CONSULTOR	RESOLUCIÓN EXENTA QUE APRUEBA CONTRATO		MONTO TOTAL CONTRATO $	GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO		
	NÚMERO	FECHA		DOCUMENTO	MONTO ($/UF)	FECHA DE VENCIMIENTO
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	326	07-10-2015	44.200.000	Boleta de garantía bancaria N° 144931, del Banco Scotiabank.	$ 2.210.000	30-09-2016
Asesorías E. Nable Limitada.	316	30-09-2015	59.122.195	Boleta de garantía N° 0501035, del BCI.	$ 2.956.110	31-03-2016

CONSULTOR	RESOLUCIÓN EXENTA QUE APRUEBA CONTRATO		MONTO TOTAL CONTRATO $	GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO		
	NÚMERO	FECHA		DOCUMENTO	MONTO ($/UF)	FECHA DE VENCIMIENTO
Ready Computing SpA.	330	08-10-2015	99.945.000	Póliza de garantía N° 01-56-115691, de la Compañía Aseguradora Magallanes de Garantía y Crédito.	UF 197,11	30-09-2016
Activa Research S.A.	387	12-11-2015	155.000.000	Póliza de seguros N°30020150119777de AvalChile Seguros.	UF 303,9	30-09-2016
Talentus S.A.	389	16-11-2015	11.800.000	Boleta de garantía N° 1503000055079, del Banco Santander.	$ 590.000	31-03-2016
Universidad de Chile.	315	30-09-2015	75.500.000	Boleta de garantía N° 452-5, del Banco de Chile.	$ 3.775.000	02-11-2016

Fuente: Contratos suscritos por la Subsecretaría de Hacienda con los consultores y los documentos de garantía, proporcionados por la Unidad de Coordinación del Programa.

La entidad auditada, en su respuesta, manifiesta que en todos los casos observados ha emitido los certificados de aprobación de los productos detallados en los contratos, por lo que ha entendido que ello ha sido suficiente para acreditar la total conformidad con el trabajo, haciendo innecesaria la emisión de un documento adicional; no obstante, añade, que emitirá el certificado de total conformidad con los servicios prestados, el cual incorporará la debida autorización para proceder a la devolución de las garantías. Además, informa que efectuará la respectiva actualización del Manual Operativo del programa.

Sobre la materia, es útil anotar que la cláusula cuarta de cada contrato dispone que el pago de la consultoría está sujeto a la aprobación de la contraparte técnica de los informes entregados por el consultor; en tanto que la cláusula quinta de los mismos instrumentos, prevé que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato será devuelta cuando dicha contraparte señale por escrito "su total conformidad con el servicio contratado y se encuentre acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratante", de lo cual fluye que se trata de instancias e instrumentos diferentes.

En consecuencia, atendido que el hecho observado corresponde a una situación consolidada, no susceptible de regularizar, y que las medidas anunciadas solo producirán efectos en el futuro, se mantiene la observación.

4. Presentación de las rendiciones de cuentas.

4.1. Presentación tardía de las rendiciones de cuentas.

Las entidades beneficiarias aludidas -DCCP, INE y SERNAC-, no observaron lo establecido en el citado numeral 6.2,

del Manual Operativo del programa, puesto que presentaron las rendiciones mensuales a la Subsecretaría de Hacienda con posterioridad al plazo de 15 días hábiles que allí se prevé -Anexo N° 2-, vulnerando, además, en el caso de las rendiciones de cuentas de recursos transferidos en el primer semestre del año 2016, lo dispuesto en la cláusula quinta de los convenios de ejecución suscritos por esas reparticiones públicas con dicha Secretaría de Estado, sancionados mediante los decretos N^{os} 215, 216 y 2107, todos de 2016, de esta última entidad, la cual señala que "...el Beneficiario observará las normas establecidas por la Contraloría General de la República sobre la materia y lo señalado en el Manual Operativo del Programa, MOP, sancionado por la Subsecretaría de Hacienda.", esto es, que el "...informe mensual deberá remitirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa".

4.2. Ausencia de control de la Subsecretaría de Hacienda respecto de los plazos establecidos para la presentación de las rendiciones de cuentas.

La Subsecretaría de Hacienda no exigió a las mencionadas instituciones, la presentación de las rendiciones de cuentas mensuales de los recursos asignados a la ejecución de sus respectivos proyectos, dentro del plazo definido en el mencionado numeral 6.2, del Manual Operativo del programa, que prevé, en lo que interesa, que "... cada beneficiario debe realizar una rendición mensual a la UCP sobre los gastos efectuados según las remesas recibidas, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de las remesas traspasadas", agregando que "Esta rendición debe remitirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes siguiente al que se informa y en el formato que la UCP defina".

Los hechos anotados en los puntos 4.1 y 4.2, además, no se condicen con lo previsto en la letra e), sobre vigilancia de los controles, numeral 38, de las normas generales, del capítulo III, de la reseñada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen.

En su respuesta, la subsecretaría examinada reconoce que, excepcionalmente, los gastos ejecutados en los meses de noviembre y diciembre del año 2015 fueron rendidos durante el año 2016, teniendo en cuenta que se trató de un período de inducción a las unidades ejecutoras de los proyectos de las entidades beneficiarias del programa, cumpliéndose a partir del mes de mayo de 2016 con los plazos establecidos.

Atendido que la respuesta no desvirtúa lo observado, que corresponde a una situación consolidada, no susceptible de regularizar, ello debe mantenerse.

5. Falta de pronunciamiento oportuno de la Subsecretaría de Hacienda respecto de las rendiciones de cuentas presentadas por el SERNAC y el INE.

Se verificó que la Subsecretaría de Hacienda no se pronunció sobre las rendiciones de cuentas presentadas por el SERNAC y el INE, en los plazos establecidos en los convenios antes citados, cuya

cláusula quinta, sobre "Rendición de Cuentas", indica que "La Subsecretaría aprobará o rechazará la rendición de cuentas que corresponda, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. En el evento que se rechace la correspondiente rendición de cuentas, el Beneficiario dispondrá de 10 días hábiles, contados desde su notificación, para subsanar las observaciones que hubieren dado motivo al rechazo, acompañando facturas, boletas, documentos o cualquier otro medio apto para este fin. La Subsecretaría tendrá 10 días hábiles para pronunciarse".

A continuación, se presentan los casos observados:

ENTIDAD	FECHA PRONUNCIAMIENTO SEGÚN NORMATIVA	FECHA DE APROBACIÓN POR PARTE DE LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA (*)	DÍAS DE ATRASO
SERNAC	18-05-2016	01-07-2016	31
	18-05-2016	01-07-2016	31
INE	07-04-2016	01-07-2016	60
	02-05-2016	01-07-2016	43
	10-06-2016	08-07-2016	19

Fuente: Rendiciones de cuentas proporcionadas por la Subsecretaría de Hacienda e "Informe de Seguimiento de Transferencias años 2015 y 2016".
(*): Fechas obtenidas del sistema documental de la Subsecretaría de Hacienda denominado "EXEDOC".

La Subsecretaría de Hacienda, en su respuesta señala que, efectivamente, no se pronunció de manera oportuna sobre el resultado de la revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por el SERNAC y el INE, manifestando que están realizando los esfuerzos necesarios para cumplir, en lo sucesivo, con los plazos establecidos.

Al tenor de lo expresado, y habida consideración que lo objetado corresponde a hechos consolidados, no susceptibles de corregir, y que las medidas adoptadas -las cuales no especifica- tendrán efectos en el futuro, la observación debe mantenerse.

6. Los "Informes de Revisión" de las rendiciones de cuentas presentadas por los beneficiarios no consignan la fecha de su aprobación.

Se advirtió que los documentos denominados "Informe de Revisión", que prepara la Unidad Coordinadora del programa, de la Subsecretaría de Hacienda, que contienen el resultado de la revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por la DCCP, el INE y el SERNAC, durante el año 2015 y primer semestre de 2016, no señalan de forma expresa la fecha en que se dan por aprobadas las rendiciones de cuentas de las entidades beneficiarias, lo que dificulta precisar la oportunidad en que se da cumplimiento a lo establecido en la precitada cláusula quinta de los convenios de ejecución, sobre "Rendición de Cuentas", por lo que la data utilizada en la presente

auditoría se obtuvo del sistema documental de la Subsecretaría de Hacienda denominado "EXEDOC".

La situación descrita, no guarda armonía con lo previsto en la referida letra a), sobre documentación, numeral 46, de las normas específicas, del capítulo III, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, en cuanto plantea que "La documentación, sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de la transacción o hecho (y la información concerniente) antes, durante y después de su realización.

En su respuesta, la institución fiscalizada manifiesta, en lo que interesa, que a partir del informe de revisión correspondiente a la rendición del mes de agosto de 2016 se ha consignado la fecha de aprobación en el encabezado de dicho informe.

En virtud de lo expuesto, atendido que se trata de una situación consolidada en el periodo revisado, no susceptible de regularizar, y que la acción informada producirá efectos en el futuro, se mantiene lo observado.

7. Cobro de multas no registradas como ingreso en la contabilidad del programa.

Se constató que el ingreso por concepto de multa, ascendente a $ 3.459.927, pagada por el señor Enrique Rajevic Mosler, por el atraso en el cumplimiento de los servicios personales contratados en conformidad a lo estipulado en la cláusula décima del contrato, aprobado mediante la resolución exenta N° 172, de 2015, de la Subsecretaría de Hacienda, se registró en la contabilidad del área transaccional del SIGFE, de esa subsecretaría y no en la del programa, contraviniendo lo estipulado en la cláusula 8.01, sobre sistema de información financiera y control interno, de las normas generales del contrato de préstamo N° 3.298/OC-CH, en cuanto señala, en su letra a), que el prestatario u organismo ejecutor "...deberá mantener: (i) un sistema de información financiera aceptable al Banco que permita el registro contable, presupuestario y financiero, y la emisión de estados financieros y otros informes relacionados con los recursos del Préstamo y de otras fuentes de financiamiento, si fuera el caso".

Asimismo, tal circunstancia no armoniza con el principio de exposición, consagrado en la Normativa del Sistema de Contabilidad de la Nación, contenida en el oficio circular N° 60.820, de 2005, de este origen, en cuanto a que "Los estados contables deben contener toda la información necesaria para una adecuada interpretación de las situaciones presupuestaria y económica-financiera de las entidades contables".

En efecto, en el área transaccional del programa, la percepción no quedó registrada como un ingreso sino como un gasto en el subtítulo 22 "Bienes y Servicios de Consumo", con abono a la cuenta código 11102 "Banco Estado", de esa iniciativa, emitiéndose el cheque N° 8949895 por el

monto de $ 3.459.927 en favor de la Subsecretaría de Hacienda, según lo registra el comprobante de tesorería ID N° 00295, de 2015.

Este valor aparece depositado el 30 de diciembre de 2015 en la cartola de la cuenta corriente N° 9008691, denominada Ministerio de Hacienda Giros Globales, y contabilizado mediante el comprobante de recaudación de fondos folio N° 07163, de esa misma anualidad, de la Subsecretaría de Hacienda.

La entidad auditada, en su respuesta, señala, en lo que interesa, que en la Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2015, los recursos del proyecto figuran dentro del programa 01 "Secretaría y Administración General de esa Cartera de Estado", por tanto, no consultó un ítem de ingreso que permitiera imputar la multa aplicada al mencionado consultor.

Agrega, que en la partida Ministerio de Hacienda de la Ley de Presupuestos del Sector Público del año 2016 se incorporó el programa 08, "Programa de Modernización Sector Público", cuyo presupuesto contempla ingresos en el subtítulo 08 "Otros Ingresos Corrientes", ítem 99 "Otros", para registrar, entre otros conceptos, el cobro de multas y de garantías que correspondan.

Considerando que lo expuesto corresponde a una situación consolidada, no susceptible de regularizar, y que la modificación presupuestaria producirá efectos en el futuro, esta Contraloría General mantiene la observación planteada.

8. Falta de formalización de la ampliación de plazos concedida a entidades consultoras.

Se verificó que la contraparte técnica del programa autorizó una ampliación de plazo al proveedor Santiago Consultores Asociados S.A., para la entrega del informe N° 2 del "Estudio de Diagnóstico y Acompañamiento en la Formulación de un Proyecto de Modernización de la Dirección del Trabajo", y al consultor Ready Computing SpA para la presentación del informe N° 3 de la "Consultoría para la Formulación de Proyecto Piloto de Salud Conectada", contemplados en las cláusulas quinta y cuarta de los respectivos contratos, mediante correos electrónicos, sin que tal decisión se haya formalizado mediante la emisión de un acto administrativo, acorde a lo preceptuado en el artículo 3°, de la reseñada ley N° 19.880, que prevé que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

Cabe señalar que mediante la resolución exenta N° 155, de 25 de mayo de 2015, de la Subsecretaría de Hacienda, se aprobó el contrato suscrito con Santiago Consultores Asociados S.A., por la suma de $ 69.600.000; en tanto que a través de la resolución exenta N° 330, de 8 de octubre de esa misma anualidad y procedencia, se sancionó el convenio celebrado con Ready Computing SpA, por un monto de $ 99.945.000.

La repartición examinada, en su respuesta, señala que en el caso de Ready Computing SpA, la modificación del plazo de entrega del informe N° 2 se realizó en conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula quinta del contrato respectivo, cuyo párrafo final estipula que este podrá ser modificado mediante un acuerdo escrito celebrado entre la contraparte técnica de la subsecretaría y el jefe de proyecto de la consultora, agregando que dicho acuerdo consta en correo electrónico de 12 de marzo de 2016, de la Subdirectora de Planificación y Desarrollo del programa. Agrega, que la ampliación convenida con esa empresa no alteró el término de vigencia del contrato, sino que "solo modificaron plazos técnicos, cuya forma de modificación se encuentra expresamente regulada en una cláusula específica del Contrato", esto es, en la cláusula cuarta del instrumento contractual.

Al respecto, es preciso insistir en lo establecido en el artículo 3°, de la indicada ley N° 19.880, que prevé que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, disposición que se contempla en el numeral décimo séptimo, letra f), sobre modificación del contrato, de la resolución exenta N° 240, de 2015, que aprueba bases administrativas, bases técnicas y anexos, para la contratación de la consultoría en análisis, el cual dispone que "La modificación en la ejecución del contrato deberá, en todo caso, ser sancionada mediante el acto administrativo que corresponda".

Por lo demás, es dable advertir que el citado correo electrónico no satisface lo exigido en la citada cláusula quinta del contrato, esto es, "un acuerdo escrito celebrado entre la contraparte técnica de la subsecretaría y el jefe de proyecto de la consultora", lo que supone la firma de ambos en un documento, que es precisamente, lo que luego debe sancionarse formalmente.

En cuanto a la observación referida al consultor Santiago Consultores Asociados S.A., la subsecretaría no se pronunció.

Cabe mencionar que el correo electrónico aludido por la subsecretaría en esta oportunidad y los tenidos a la vista durante la auditoría, dan cuenta que la ampliación de plazo para la entrega de los productos en ambas consultorías, se debió a causas no imputables a los consultores, sino más bien, a la necesidad de resguardar la calidad de los servicios.

En consecuencia, atendido que la situación observada corresponde a hechos consolidados, no susceptibles de regularizar, este Organismo de Control mantiene la objeción formulada.

III. EXAMEN DE CUENTAS

Del examen efectuado a los desembolsos ejecutados por la Subsecretaría de Hacienda, la Dirección de Compras y Contratación Pública, el Instituto Nacional de Estadísticas y el Servicio Nacional del Consumidor, en el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2014 y el 30 de junio de 2016, no se dedujeron observaciones, constatándose que tales entidades los realizaron con apego a lo establecido en la normativa legal vigente, en el contrato de préstamo, en las políticas del BID y en el manual operativo del programa.

En ese contexto, se revisaron 10 procesos de contratación de servicios efectuados por la mencionada subsecretaría fiscalizada que registraron desembolsos durante los años 2015 y 2016, cuyo detalle se muestra en el Anexo N° 3.

Sin perjuicio de lo anterior, se observó lo siguiente:

- Falta de control en la documentación que sustenta movimientos financieros.

De la revisión efectuada a las conciliaciones bancarias de la cuenta corriente N° 900529-3, habilitada en el Banco del Estado de Chile, para administrar en forma exclusiva los fondos del programa, se detectaron 14 cheques girados contablemente por un total de $ 98.822.490 y, posteriormente anulados, los cuales al cierre de la presente auditoría, esto es, el 18 de octubre de 2016, no fueron ubicados, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 4.

La situación expuesta pone en riesgo la integridad de los recursos públicos, lo cual no se condice con lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la reseñada ley N° 18.575, que disponen la observancia, entre otros, de los principios de eficiencia, eficacia y control, como asimismo, que a la repartición pública auditada le corresponde velar por la eficaz e idónea administración de los medios públicos. Asimismo, no armoniza con lo previsto en la aludida letra e), sobre vigilancia de los controles, numeral 38, de las normas generales, del capítulo III, de la reseñada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General.

La subsecretaría fiscalizada, en su respuesta, explica que la Unidad de Contabilidad y Presupuestos de esa institución mantiene los originales de los cheques anulados, acompañando copia de los mismos.

Efectuadas las respectivas verificaciones, se levanta la observación formulada.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Subsecretaría de Hacienda ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las observaciones planteadas en el preinforme N° 922, de 2016.

En efecto, la objeción señalada en el capítulo III, examen de cuentas, falta de control en la documentación que sustenta movimientos financieros, se levanta, al tenor de los antecedentes aportados por la entidad auditada.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, la subsecretaría deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen la materia en examen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. En relación con lo observado en el capítulo I, aspectos de control interno, numeral 2, no consta aprobación formal de los proyectos autorizados por el Comité Estratégico del programa (C)[1], la Subsecretaría de Hacienda deberá sancionar mediante el acto administrativo correspondiente todas las iniciativas que seleccione dicho comité, particularmente, aquellas revisadas en esta oportunidad –DCCP, INE y SERNAC-.

Acerca de lo expuesto en los numerales 3, falta de procedimientos que regulen las transacciones del programa (C)[2], y 4, carencia de procedimiento para efectuar la supervisión posterior de remesas, adquisiciones y contrataciones (C)[3], la entidad auditada deberá actualizar, de acuerdo a lo comprometido, el Manual Operativo del programa, incorporando el detalle de las tareas a realizar por la Unidad de Contabilidad y Presupuestos del Departamento de Administración y Finanzas de la subsecretaría, en conjunto con la UCP, así como la forma en que debe efectuarse la supervisión posterior de los recursos transferidos a las entidades beneficiarias.

2. En lo que atañe a lo objetado en el capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 2, falta de acreditación del cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (C)[4], la institución fiscalizada deberá, en lo sucesivo, ceñirse a lo estipulado en los respectivos contratos.

---

[1] C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.
[2] C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.
[3] C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades
[4] C: Observación compleja, incumplimiento de convenios o contratos.

Sobre lo expresado en el numeral 3, inobservancia de cláusula sobre devolución de garantías (C)[5], la subsecretaría examinada deberá acatar lo dispuesto en la cláusula quinta de los respectivos contratos.

En cuanto a lo indicado en el numeral 4, presentación de las rendiciones de cuentas, puntos 4.1, presentación tardía de las rendiciones de cuentas (MC)[6] y 4.2, ausencia de control de la Subsecretaría de Hacienda respecto de los plazos establecidos para la presentación de las rendiciones de cuentas (C)[7], la repartición pública auditada deberá ajustarse estrictamente a lo dispuesto en el Manual Operativo del programa, o en su defecto, a lo establecido en la normativa vigente sobre rendiciones de cuentas.

En lo que atañe a lo planteado en el numeral 5, falta de pronunciamiento oportuno de la Subsecretaría de Hacienda respecto de las rendiciones de cuenta presentadas por el SERNAC y el INE (C)[8], la entidad fiscalizada deberá, en lo sucesivo, ceñirse a lo estipulado sobre esta materia en los convenios de ejecución que suscriba con los organismos públicos beneficiarios.

Respecto de lo anotado en el numeral 6, los "Informes de Revisión" de las rendiciones de cuentas presentadas por los beneficiarios no consignan la fecha de su aprobación (C)[9], la Subsecretaría de Hacienda deberá indicar, de forma expresa, en cada documento, la fecha de cumplimiento de este hito.

En lo relacionado con la objeción expuesta en el numeral 7, cobro de multas no registradas como ingreso en la contabilidad del programa (MC)[10], la entidad auditada deberá, en lo sucesivo, consultar en el presupuesto del programa una estimación de los ingresos susceptibles de percibir por el cobro de tales sanciones pecuniarias.

Referente a lo mencionado en el numeral 8, falta de formalización de la ampliación de plazos concedida a entidades consultoras (C)[11], la institución fiscalizada deberá velar por el estricto cumplimiento de lo previsto en la normativa vigente en cuanto a emitir los respectivos actos administrativos.

---

[5] C: Observación compleja, incumplimiento de convenios o contratos.
[6] MC: Observación medianamente compleja, rendiciones presentadas fuera de plazo estipulado en los convenios respectivos.
[7] C: Observación compleja, no presentación de las rendiciones de fondos.
[8] C: Observación compleja, ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).
[9] C: Observación compleja, Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).
[10] MC: Observación medianamente compleja, incumplimiento de procedimientos contables establecidos en la normativa impartida por la CGR.
[11] C: Observación compleja, falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

Finalmente, es dable anotar que la efectividad de las medidas anotadas en cada caso se verificará con ocasión de la próxima auditoría que este Organismo de Control realice a la ejecución del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano.

Transcríbase al señor Ministro de Hacienda, y al Subsecretario y al Auditor Ministerial de esa Cartera de Estado; a los directores de la Dirección de Compras y Contratación Pública, del Instituto Nacional de Estadísticas y del Servicio Nacional del Consumidor, y a los auditores internos de estas tres últimas entidades; al Especialista Financiero del Banco Interamericano de Desarrollo; y a las unidades de Seguimiento y Técnica de Control Externo, ambas de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General.

3

Saluda atentamente a Ud.,

Patricia Dumas Ortega
Jefe de Área
Hacienda, Economía y Fomento

ANEXO N° 1

PROYECTOS Y ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO, AL 30 DE JUNIO DE 2016

NOMBRE DEL PROYECTO O ACTIVIDAD	INSTITUCIÓN QUE LO EJECUTA
Componente 1: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de funciones rectoras.	
Modernización del Instituto Nacional de Estadísticas.	Instituto Nacional de Estadísticas, INE.
Modernización de los procesos de fiscalización y gestión de los servicios a los usuarios de la Dirección del Trabajo.	Dirección del Trabajo.
Mejora en la atención, asistencia y comunicación al contribuyente para la implementación de la Reforma Tributaria.	Subsecretaría de Hacienda.
Componente 2: Fortalecimiento de entidades públicas responsables de la entrega de servicios.	
Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social.	Superintendencia de Seguridad Social.
Fortalecimiento institucional de la Dirección de Compras y Contratación Pública, DCCP.	Dirección de Compras y Contratación Pública.
Excelencia al servicio de los consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.	Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.
Componente 3: Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.	
CONSULTORÍA	CONSULTOR
Estudio rediseño Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, ENDC.	Eduardo Valenzuela Carvallo.
Estudio Línea Base de Satisfacción.	Activa Research S.A.
Estudio de medición de la línea de base de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas dentro del Programa de Modernización del Sector Público.	Pontificia Universidad Católica.
Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	
Propuesta de modelo integral para el manejo de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, digitales.	Carlos Díaz Varela.
Estudio para una Gobernanza Digital en Chile.	E. Nable Limitada y Ovalle y Compañía Limitada.
Estudios y asesoría técnica en materias referidas a empleo público para el cumplimiento del protocolo y acuerdo entre la mesa del Sector Público y el Gobierno de Chile año 2015.	Enrique Rajevic Mosler.
Estudio de diseño e implementación de los incentivos institucionales del Sector Público.	Centro de Sistemas Público, Universidad de Chile.

Estudio que proponga un modelo de gestión de información de personas del Estado, Informe Propuesta Modelo.	Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile.
Estudio propuesta de diseño institucional para un Sistema Integral de la Infancia.	Enrique Rajevic Mosler.
Evaluación de proyectos al Fondo del Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico, FONDEF.	Panal Consultores Asociados.
Consultoría rediseño de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos.	Eduardo Valenzuela Carvallo.
Estudio sobre buenas prácticas en materia de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia.	Estudios y Consultorías FOCUS LTDA.
Estudio de un modelo de gestión del conocimiento para el Programa de Modernización del Estado.	Talentus S.A.
Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado.	MICROSYSTEM S.A.
Diagnóstico de Gobierno Digital, Fortalecimiento del Marco de Gobernanza para el Gobierno Digital en Chile.	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, OCDE.
Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados (seminarios)	
NOMBRE DEL SEMINARIO	PERSONA QUE LO DICTA
Mejorar la Gestión Pública desde la perspectiva ciudadana.	Exposición de Enrique Paris.

Fuente: Informe Semestral de Progreso al 30 de junio de 2016, de la Subsecretaría de Hacienda, aprobado por el BID e información proporcionada para la UCP.

ANEXO N° 2

ATRASO EN LA PRESENTACIÓN DE LAS RENDICIONES DE CUENTAS

MES DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2015	FECHA PRESENTACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	FECHA DE PRESENTACIÓN SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA	DÍAS HÁBILES DE ATRASO
SERNAC			
Junio	06-04-2016	22-07-2015	179
Julio	06-04-2016	21-08-2015	157
Agosto	06-04-2016	22-09-2015	131
Septiembre	06-04-2016	22-10-2015	114
Octubre	06-04-2016	20-11-2015	94
Noviembre	06-04-2016	22-12-2015	73
Diciembre	06-04-2016	22-01-2016	53
INE			
Septiembre	27-01-2016	22-10-2015	67
Octubre	27-01-2016	20-11-2015	46
Noviembre	27-01-2016	22-12-2015	24
DCCP			
Septiembre	13-06-2016	22-10-2015	161
Octubre	13-06-2016	20-11-2015	142
Noviembre	13-06-2016	22-12-2015	121
Diciembre	13-06-2016	22-01-2016	100

Fuente: Rendiciones de cuentas proporcionadas por la Subsecretaría de Hacienda.

MES DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2016	FECHA PRESENTACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	FECHA DE PRESENTACIÓN SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA	DÍAS HÁBILES DE ATRASO
SERNAC			
Enero	06-04-2016	19-02-2016	32
Febrero	06-04-2016	21-03-2016	11
Marzo	15-06-2016	21-04-2016	39
Abril	15-06-2016	20-05-2016	18
DCCP			
Enero	10-06-2016	19-02-2016	79
Febrero	10-06-2016	21-03-2016	58
Marzo	10-06-2016	21-04-2016	36
Abril	10-06-2016	20-05-2016	15

Fuente: Rendiciones de cuentas proporcionadas por la Subsecretaría de Hacienda.

ANEXO N° 3

ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES EFECTUADAS POR LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

MODALIDAD DE COMPRA	SERVICIOS CONTRATADOS	EMPRESA /PROFESIONAL CONTRATADO	PAGO	
			$	USD
Licitación pública N° 851556-1-LP15	Estudio de diagnóstico y acompañamiento en la formulación de un proyecto de modernización de la Dirección del Trabajo.	Santiago Consultores Asociados S.A.	69.600.000	100.447,40
Licitación pública N° 851556-7-LP15	Consultoría para la formulación de un proyecto de modernización para el Servicio Agrícola y Ganadero.	Deloitte Auditores y Consultores Limitada	44.200.000	63.789,87
Licitación pública N° 851556-6-LP15	Consultoría para la formulación de un proyecto de fortalecimiento de ChileAtiende.	Deloitte Auditores y Consultores Limitada	74.600.000	107.663,44
Licitación pública N° 851556-4-LP15	Estudio para una gobernanza digital en Chile.	Asesorías E. Nable limitada	59.122.195	85.325,72
Trato directo	Estudio y asesoría técnica en materias referidas a empleo público para el cumplimiento del protocolo de acuerdo entre la mesa del sector público y el Gobierno de Chile año 2015.	Enrique Rajevic Mosler	24.000.000	34.637,03
Licitación pública N° 851556-5-LP15	Consultoría para la formulación de un proyecto piloto de salud conectada.	Ready Computing SPA	99.945.000	144.241,59
Licitación pública N° 851556-9-LQ15	Estudio de medición de la línea base de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas.	Activa Research S.A.	155.000.000	223.697,50
Licitación pública N° 851556-15-LE15	Estudio de definición de un modelo de gestión del conocimiento.	Consultora Talentus S.A.	11.800.000	17.029,87
Licitación pública N° 851556-8-LP15	Estudio de diseño e implementación de los incentivos institucionales del sector público.	Universidad de Chile	75.500.000	108.962,33

MODALIDAD DE COMPRA	SERVICIOS CONTRATADOS	EMPRESA /PROFESIONAL CONTRATADO	PAGO	
			$	USD
Licitación pública N° 851556-2-LP15	Estudio de diagnóstico de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales-DIRECON.	Universidad de Chile	38.400.000	55.419,25
TOTAL			652.167.195	941.214,02

Fuente: Informe semestral de progreso y plan de adquisiciones al 30 de junio de 2016, aprobados por el BID e información proporcionada por la Unidad Coordinadora del Programa, de la Subsecretaría de Hacienda.

ANEXO N° 4

DETALLE DE CHEQUES GIRADOS Y ANULADOS

CHEQUE		MONTO $
NÚMERO	BENEFICIARIO	
5041244	Oficina de presupuestos de Hacienda Sueldos	2.451.230
5041245	Oficina de presupuestos de Hacienda Sueldos	22.061.066
5041262	Ministerio de Hacienda	22.061.066
8949844	Randall Ledermann Molina	30.682
8949845	Cecilia Saint - Pierre Cortés	30.682
8949846	Santiago Consultores Asociados S.A.	34.800.000
8949862	Cáceres y Cáceres Sociedad Grafica Ltda.	480.463
8949865	Ingeniería y Construcción Ricardo Rodríguez y Cía. Ltda.	114.930
8949866	Magens S.A.	385.913
8949867	Ingeniería y Construcción Ricardo Rodríguez y Cía. Ltda.	602.195
8949872	Santiago Consultores Asociados S.A.	11.600.000
8949892	Centro de Profesionales para el Desarrollo e Innovación de la	1.800.000
8949897	Enrique Rajevic Mosler	1.940.073
8949899	Comercial 2050 SpA	464.190
TOTAL		98.822.490

Fuente: Conciliaciones bancarias de la cuenta corriente exclusiva del programa e información proporcionada por la Unidad de Coordinación del Programa.

www.contraloria.cl