



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

USEG N° 154/2015
REF. N° 202.759/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 146,
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA AL
CONTRATO DE SERVICIO DE VIGILANCIA
PRIVADA SUSCRITO POR LA DIRECCION
GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL CON
LA EMPRESA PROMOCIONES WORK
SERVICE LTDA.

SANTIAGO, 14 JUL. 2015

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 146, de 2014, sobre auditoría al contrato de servicio de vigilancia privada suscrito por la Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC, con la empresa Promociones Work Service Ltda., con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. La funcionaria que ejecutó esta fiscalización fue la señora Jéssica Arriagada Gutiérrez.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 146, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio DAI OF. N° 03/241/3.422, de 2015.

Los antecedentes aportados fueron analizados y complementados con las validaciones correspondientes en la entidad, con el objeto de comprobar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican.


CONTRALOR GENERAL DE LA REPUBLICA
SUBROGANTE

AL SEÑOR
HERNÁN FONSECA CASTILLO
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA (S)
PRESENTE

3/12



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

OBSERVACIONES QUE SE SUBSANAN

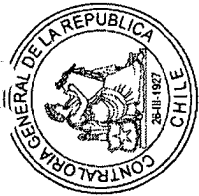
N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>I-1 Carencia de supervisión y control</p>	<p>Se comprobó la inexistencia de vigilancia en los controles del proceso de adquisiciones y del contrato en estudio, lo que queda demostrado a través de la falta de publicación del manual de compras y de la resolución de fundamento del trato directo, así como de visaciones de documentos de conformidad para el pago, entre otras, y cuyo detalle se expone en el capítulo III., sobre Examen de la Materia Auditada del Informe Final N° 146, de 2014.</p> <p>La situación descrita vulnera lo establecido en los numerales 57 al 60, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, en relación a que debe existir una supervisión competente para garantizar los objetivos de control interno, considerando que la asignación, revisión y aprobación del trabajo del personal de la entidad, debe incluir la observancia de los procedimientos y requisitos aprobados, la constatación y eliminación de errores así como la reducción de probabilidades de que ocurran, y la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas, en conjunto con una adecuada entrega de directrices y capacitación necesarias, lo que en la especie no aconteció al detectarse las debilidades descritas precedentemente.</p>	<p>La institución argumentó que se publicó el manual de compras en el portal de Compras Públicas, adjuntando el índice de manuales de procedimientos de adquisiciones del Gobierno Central que así lo demuestra.</p> <p>En cuanto a las instrucciones impartidas para el control de los documentos que sustentan el pago, por oficios (O) N°s 11/1/0396, 11/1/2148 y 11/1/2753, todos de 2015, se exigió a los Inspectores Fiscales un control exhaustivo del contrato.</p> <p>Por otra parte, por oficio (O) N° 11/1/2754, de 2015, se instruyó en detalle a las unidades sobre la evaluación y calificación de cumplimiento de contratos, control de documentos de pago y aplicación de multas.</p> <p>Agregó, que se dispuso la contratación de un profesional para asumir la jefatura de la Sección Gestión de Contratos y se aumentó su dotación en dos funcionarios para un mejor control de la documentación asociada a la gestión de contratos.</p> <p>Paralelamente, se habilitó una planilla electrónica en línea, que contiene los datos de todos los contratos vigentes, que permite al operador tener información en tiempo real y completa mediante una alarma de colores que le indica, por ejemplo, la fecha de término de contrato con la debida anticipación, a fin de que se tomen las medidas administrativas correspondientes. Además para optimizar la gestión de multas, se creó una planilla Excel a través de la cual se elabora su cálculo y a través de resolución final se formaliza dichas multas y/o descuentos.</p>	<p>Se confirmó la publicación del aludido manual en el portal Mercado Público, y los lineamientos y acciones implementadas sobre la materia.</p>	<p>Las medidas adoptadas subsanan lo objetado.</p>



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

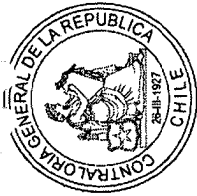
N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>I-2 Ausencia de documentación de respaldo</p>	<p>Se evidenció la falta de antecedentes que acrediten el proceso de aplicación de multas, y el detalle de los cobros realizados, así como la carencia de información relacionada con pautas de evaluación que permitirían medir la calidad del servicio mensual de vigilancia y el grado de cumplimiento del contrato, tópicos que son abordados en los capítulos II y III, sobre Examen de Cuentas y Examen de la Materia Auditada, respectivamente, del Informe Final N° 146, de 2014.</p> <p>Lo anterior, denota una falta de control conforme lo establecido en los numerales 44 y 50 de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, los cuales señalan que la entidad debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, su documentación estar disponible, ser fácilmente accesible para su verificación, y organizar y procesar la información de las transacciones y hechos, a fin de disponer de información fiable para la elaboración de informes, planes y otros productos necesarios para la toma de decisiones.</p>	<p>La DGAC manifestó que mediante oficio (O) N° 11/1/2753, de 12 de mayo de 2015, impartió instrucciones al personal que labora en las áreas que administran contratos a nivel nacional, relacionadas con la disponibilidad de antecedentes y su fácil acceso.</p>	<p>Se corroboró que a través del citado oficio N° 11/1/2753, de 2015, la DGAC instruyó mantener los antecedentes disponibles permanentemente, con fácil acceso, además de publicar cada contrato en el portal www.mercadopublico.cl.</p>	<p>Las medidas implementadas, permiten subsanar la observación.</p>
<p>III- 1.1 Falta de publicación del manual de adquisiciones</p>	<p>Se comprobó que el organismo auditado no actualizó en el portal chilecompra el PRO LOG 01, aprobado a través de resolución exenta N° 0659, de 22 de octubre de 2013, que regula la adquisición de bienes muebles y contratación de servicios no personales, por cuanto el último documento disponible en dicha plataforma data del mes de mayo del año 2010.</p> <p>Dicha situación, no se condice con lo previsto en el artículo 4°, incisos primero y tercero, 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 cuanto a que las entidades, para efectos de utilizar el sistema de</p>	<p>La repartición argumentó que solicitó a la Dirección de Compras Públicas, la incorporación del PRO LOG 01 a continuación del manual de adquisiciones recientemente actualizado, con las materias contenidas en el artículo 4° del mencionado decreto 250, de 2004, toda vez que ese portal acepta solo un instructivo.</p> <p>Por otra parte, aclaró que el PRO LOG 01 es un documento técnico logístico de uso interno en la institución, dirigido al personal especialista del área logística; en tanto que el manual de adquisiciones, es un documento dispuesto por Chile Compras, cuyo contenido está orientado a los proveedores participantes de las licitaciones.</p>	<p>Se confirmó la publicación en el referido portal de Compras Públicas del PRO LOG 01 a continuación del manual de adquisiciones, documento que incluye lo señalado en el aludido artículo 4° del decreto 250, de 2004.</p>	<p>Por lo anteriormente expuesto, se subsana lo observado.</p>

[Handwritten signature]



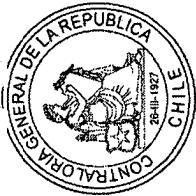
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
	<p>información de ChileCompra, deberán elaborar el manual de procedimientos de adquisiciones y publicarlo en dicha plataforma, formando parte de los antecedentes que norman el proceso de compras del organismo que lo elabora.</p> <p>Asimismo, denota una inobservancia del principio de control de parte de la Administración, necesario para concretar una gestión eficiente y eficaz conforme a lo establecido en los artículos 3°, 5° y 11, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, toda vez que las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles correspondientes, deben ejercer un control permanente del funcionamiento de los organismos, sobre las operaciones, ejecución de sus actos y desarrollo de sus funciones.</p>			
<p>III-1.2 Ausencia de exigencias que consigna el reglamento</p>	<p>Se verificó que la entidad cuenta con los documentos denominados PRO-13/1 00 01, de Administración Financiera, aprobado mediante resolución exenta N° 754, de 7 de mayo de 1996; la orden administrativa N° 13/0/09, de 4 de junio de 2003, que regula el resguardo, contabilización, devolución o cobro de boletas de garantía, así como con la orden de servicio N° 13/0/55, de 13 de octubre de 2005, que instruye sobre boletas bancarias, instrumentos que norman por separado el procedimiento de custodia, mantenimiento y vigencia de las garantías.</p> <p>No obstante lo anterior, del análisis del referido manual de adquisición de bienes muebles y contratación de servicios no personales, PRO LOG 01, se constató que este no contempla los procedimientos antes descritos, incumpliendo el artículo 4°, inciso segundo, del aludido</p>	<p>La DGAC manifestó que incorporó al manual de Adquisiciones, en el capítulo 6.2.7.4 las materias relativas al control de garantías de acuerdo con lo señalado en el artículo 4° del decreto N° 250, de 2004.</p> <p>Agregó, que se mantiene en el número 4.15.15 del PRO LOG 01, las disposiciones sobre garantías de cumplimiento. No obstante lo anterior, y a mayor abundamiento, en el manual se establecen los procedimientos de-custodia de garantía, conforme lo estipula la orden administrativa N° 13/0/09, de junio de 2003 y orden de servicio N° 13/0/55, de octubre de 2005, documentos que fueron presentados en su oportunidad a esa CGR.</p>	<p>Se confirmó a través del manual de adquisiciones publicado en el portal Mercado Público, que su capítulo 6.2.7.4 aborda las materias relativas a la custodia, mantenimiento y vigencia de las garantías.</p>	<p>En mérito de lo expuesto se subsana la objeción.</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 Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>III- 2.6 Ausencia del informe final de evaluación del servicio</p>	<p>decreto N° 250, de 2004, el cual estipula que el manual, además de normar la custodia, mantención y vigencia de las garantías, debe indicar los funcionarios encargados de dichas labores y la forma y oportunidad para informar al jefe de servicio el cumplimiento del procedimiento establecido.</p> <p>Al respecto, se comprobó que el manual de adquisiciones de la DGAC, contiene entre los numerales 4.15.15 al 4.15.20 una breve referencia a la solicitud de la garantía de cumplimiento, su plazo de vigencia, la entrega, el cobro y la constitución de garantías por anticipo, sin embargo, no menciona lineamientos y responsabilidades respecto de las etapas de custodia y mantención de las mismas. Vulnerando, además, lo dispuesto en el artículo 12 de la ley N° 18.575, ya nombrada.</p> <p>Requerido el informe final de evaluación del servicio sobre el comportamiento general de la empresa al término del contrato, la institución auditada confirmó a este Organismo de Control a través del documento OF. (O) N° 11/1/267, de 17 de octubre de 2014, que solamente se elaboran los informes mensuales</p> <p>Lo anterior, vulnera lo consignado en el numeral 4.13.3, letra h, del mencionado PRO LOG 01, que dispone que esta labor será responsabilidad de los encargados de gestión de contratos de las unidades logísticas, fin de establecer el grado de cumplimiento de los términos contractuales y proponer mejoras a aplicar en futuros contratos.</p> <p>Asimismo, el artículo 78, letra g, del DROF LOG, Documento Rector Orgánico y de Funcionamiento del Departamento Logística, aprobado mediante resolución exenta N° 259, de 6 de mayo de 2013, previene la elaboración de dicho instrumento al término de cada contrato.</p>	<p>La DGAC remitió copia del informe final de evaluación del servicio del contrato en cuestión de 28 de abril de 2015.</p>	<p>Se tuvo a la vista el informe final de evaluación de contrato de la empresa Promociones Work Service Ltda., conforme a lo consignado en el numeral 4.13.3, letra h, del citado PRO LOG 01.</p>	<p>La presentación del referido informe final de evaluación de servicio, permite subsanar la observación.</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 Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
III- 5.1 Carencia de inspector fiscal y supervisor de contrato	Se constató que el servicio de vigilancia privada no es administrado y controlado por un inspector fiscal y supervisores de contrato, según lo prescribe la cláusula primera, numeral 1.2 del contrato que rige desde el 1 de septiembre de 2014, sino que únicamente por un inspector fiscal titular y otro suplente.	La repartición argumentó que dictó la resolución N° 0158, de 24 de abril de 2015, que designa a los supervisores del contrato de vigilancia.	Se corroboró que por la resolución N° 0158, de 24 de abril de 2015, se designan a los supervisores del contrato de vigilancia.	En virtud de lo antes expuesto, se subsana lo observado. ✓
III-5.2 Falta de acreditación del OS-10 de Carabineros de Chile	Se comprobó que 6 de 9 funcionarios entrevistados de Promociones Work Service Ltda., no se encuentran con su acreditación del OS-10 al día, contraviniendo lo consignado en la cláusula cuarta, letra A, numeral 10 del nuevo contrato, que señala que durante el período de duración del acuerdo, la citada empresa contratista deberá mantener vigentes las autorizaciones que la habilitan para prestar servicios, asesorías y capacitación en seguridad privada, así como la correspondiente certificación entregada por el Departamento OS-10 de Carabineros de Chile.	La DGAC manifestó que mediante oficio (O) N° 11/1/2147, de 22 de abril de 2015, se solicitó a la empresa contratada que en forma urgente presentara la acreditación OS-10 de su personal contratado y que cumple labores en la Región Metropolitana. Consecuente con lo anterior, el inspector fiscal del contrato, señor Rodolfo Bustamante certificó que se ha efectuado la tramitación para la obtención de las credenciales OS-10 por parte de la empresa Work Service, además de indicar que el personal que no cuenta con la referida acreditación, no puede ejercer sus funciones-en el aeropuerto Arturo Merino Benítez, AMB.	Se confirmó a través de certificado suscrito por el inspector fiscal del contrato, que del personal de la empresa Promociones Work Service Ltda., que presta servicios para la DGAC, 23 cuentan con la aludida acreditación OS-10 y 8 no la poseen, 5 de los cuales a mayo de 2015, se encontraba en tramitación en la Prefectura Oriente de Carabineros de Chile. Sin perjuicio de ello, se instruyó que ese personal no puede ejercer funciones en el aeropuerto Arturo Merino Benítez, mientras no cuenten con esa certificación, debiendo la empresa proveer su reemplazo.	En mérito de las gestiones llevadas a cabo por la repartición auditada, se subsana la observación. ✓
III- 5.3 Libro de control de asistencia de vigilantes no actualizado	Se verificó que el libro de control de asistencia, no se encuentra con sus registros actualizados, vulnerando la cláusula cuarta, letra C, numeral 2 del nuevo contrato, detectándose el caso de 13 vigilantes que si bien estaban desarrollando funciones el día de la inspección, el libro demostraba que no habían suscrito esos registros en varios días, como tampoco estaban	La entidad argumentó que mediante oficio (O) N° 11/1/2148, de 22 de abril de 2015 instruyó a los inspectores fiscales de todas las unidades, el cumplimiento de todas las obligaciones y deberes exigidos en el contrato suscrito con Promociones Work Service Ltda..	Se corroboró que a través del oficio (O) N° 11/1/2148, de abril de 2015, se reitera la necesidad de que los inspectores fiscales efectúen un control exhaustivo del contrato de prestación de servicio. Además del certificado del inspector fiscal sobre fiscalización y comprobación diaria del correcto llenado del libro de asistencia de los guardias que	Las medidas adoptadas, subsanan las observaciones. ✓



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
III-5.4 Falta de visación de los libros de control	<p>consignados los días de descanso o licencia que algunos de ellos poseían, lo que se detalla en el anexo N° 3, del Informe Final N° 146, de 2014.</p> <p>Se constató que los libros de asistencia y de novedades revisados durante la inspección no contenían la visación del inspector fiscal, lo que transgrede la cláusula cuarta, letra C, numeral 2 del nuevo contrato, que previene que todos los libros deben estar foliados y visados diariamente por dicho funcionario.</p>	<p>Agregó que el inspector fiscal del contrato, señor Rodolfo Bustamante González, con fecha 2 de junio de 2015, certifica e informa sobre la revisión de los libros de asistencia de los guardias de seguridad que prestan servicios en el aeropuerto AMB.</p>	<p>prestan servicios en el aeropuerto AMB.</p>	
III-5.5 Consumo de colaciones en el mismo puesto de trabajo	<p>La inspección realizada a los puestos de control de vigilancia, evidenció el consumo de alimentos y bebidas en los mismos lugares de desarrollo de funciones, vulnerando la cláusula cuarta, letra D, numeral 8 del nuevo contrato. Al respecto, el personal de Promociones Work Service Ltda., declaró en las entrevistas efectuadas, que no poseían un lugar para hacer uso de la hora establecida de colación, lo que se detalla en el anexo N° 4, del Informe Final N° 146, de 2014.</p>	<p>La repartición argumentó a través del oficio (O) N° 09/4/3/895, de 11 de mayo de 2015 solicitó a la empresa Work Service mantener personal para relevos durante el período de colación y el uso de las dependencias para el consumo de alimentos. Agregó, que el aeropuerto AMB ofició a los supervisores, en el sentido que se debe fiscalizar el cumplimiento de la prohibición de consumo de colaciones en los puestos de trabajo por parte de los guardias de seguridad, lo cual se certificó por parte del inspector fiscal del contrato.</p>	<p>Se corroboró que por oficio(O) N° 09/4/3/895, de 11 de mayo de 2015, se requiere a la mencionada empresa Work Service mantener personal para relevos y colación e imparte instrucciones a los supervisores sobre fiscalizar el cumplimiento y verificación que el personal de seguridad privada no consume alimentos y/o bebidas en los lugares donde desarrolla sus funciones, disponiendo las dependencias apropiadas para ello.</p>	<p>Las medidas implementadas, permiten subsanar la observación. ✓</p>



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

CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que la Dirección General de Aeronáutica Civil realizó las gestiones que permitieron subsanar las observaciones contenidas en el presente informe, dándose por concluido el proceso de seguimiento.

En relación con la observación II-1, error en el cálculo de cobro de multas, respecto de la cual se determinó efectuar un reparo, cabe consignar que la entidad a través del oficio D.G.A.C N° 05/0/439/2312, de 2015, solicitó la reconsideración y reevaluación de dicha observación producto de la aclaración que efectúa, antecedentes que se encuentran en análisis.

Por otra parte, se deja constancia que el procedimiento disciplinario ordenado instruir por las objeciones I-1, carencia de supervisión y control; I-2, ausencia de documentación de respaldo; II-1, error en el cálculo de cobro de multas; II-2, falta de documentación de respaldo en el cobro de multas; III-2.2, falta de oportunidad en la emisión de los certificados de conformidad de pagos; III-2.3, informes de conformidad suscritos erróneamente; III-2.4, informes de control suscritos por un funcionario distinto al habilitado para ello; III-2.6, ausencia del informe final de evaluación del servicio; y III-5.2, falta de acreditación del OS-10 de Carabineros de Chile, fue iniciado mediante la resolución exenta N° 19, de 23 de marzo de 2015.

Transcribese al Ministro de Defensa Nacional, al Auditor Ministerial de esa cartera de Estado, al Comandante en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, al Director y al Auditor Interno de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y a las Unidades de Seguimiento de Fiscalía y Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa, ambas de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa