



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 3

INFORME FINAL

DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA DEL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

INFORME N° 497 / 2021
22 DE NOVIEMBRE DE 2021



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 
---	--



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



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

INDICE

GLOSARIO.....	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
ANTECEDENTES GENERALES.....	9
OBJETIVO.....	10
METODOLOGÍA.....	11
UNIVERSO Y MUESTRA.....	11
RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....	12
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.....	12
1. Debilidades generales de control interno.....	12
1.1 Falta aprobación en las conciliaciones bancarias.....	12
1.2 Falta de control en la elaboración de las conciliaciones bancarias.....	13
1.3 Omisión de procedimiento de conciliación bancaria.....	13
1.4 Documentos sin fecha.....	14
1.4.1 Informe de cierre.....	14
1.4.2 Rendiciones de cuentas.....	14
1.5 Documentos en planilla de cálculo Excel.....	15
1.5.1 Plan de inversión.....	15
1.5.2 Rendiciones de cuentas.....	16
1.6 Documentos sin firma.....	17
1.6.1 Informes de cierre.....	17
1.6.2 Rendiciones de cuentas.....	17
2. Situaciones de riesgo no controlados por la entidad.....	18
2.1 Contratos sin una firma fidedigna.....	18
II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA	19



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

3.	Acerca de los sistemas informáticos que participan en la gestión de los programas examinados.....	19
3.1	Sistemas en alcance de revisión.....	20
3.2	Controles de aplicación evaluados:.....	21
3.2.1	Sobre la evaluación de la configuración de los parámetros de contraseñas en Active Directory.....	21
3.2.2	Sobre el cumplimiento de las prácticas de seguridad en el proceso de control de cambios.....	22
3.2.3	Respecto de la seguridad en el proceso de autenticación de usuarios en los sistemas.....	22
3.2.4	Acerca de la realización de copias de respaldos de información de manera incremental.....	22
4.	Respecto del proceso selección de beneficiarios del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres. Documentación no proporcionada.....	23
5.	Acerca de la ejecución de los programas examinados.....	23
5.1	Programa Reactívale Multisectorial.....	24
5.1.1	Acerca del cálculo del puntaje obtenido por los beneficiarios del programa.....	24
5.1.2	Falta de término anticipado de contrato.....	25
5.2	Programa Reactívale Turismo.....	26
5.2.1	Falta de autorización de ampliación del contrato.....	26
5.3	Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.No existe documento emitido por SERCOTEC que fije las cantidades de guantes, mascarillas y carteles que componen cada kit.....	27
5.4	Observaciones transversales programas Reactívale Multisectorial y Reactívale Turismo.....	29
5.4.1	Falta de medición del cumplimiento de los objetivos de los programas Reactívale Multisectorial y Reactívale Turismo.....	29
5.4.2	Falta de autorización de cambio en el plan de inversión.....	30
III.	EXAMEN DE CUENTAS.....	31
6.	Examen de las transferencias efectuadas a los programas en examen.....	31
6.1	Programa Reactívale Multisectorial.....	31
6.1.1	Se transfirieron mayores recursos que los indicados en el acta CER.....	31



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

6.1.2 Falta nota de crédito que respalda rebaja de factura emitida por agente operador.....	31
6.2 Programa Reactívale Turismo.....	32
6.2.1 Falta de ajustes el acta CER del agente operador CODESER.....	32
6.2.2 No existe evidencia del pago de factura.....	33
6.3 Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.....	33
6.3.1 Acta CER se emitió en forma posterior a la entrega de los recursos.....	33
6.3.2 Respaldo pago de overhead.....	34
6.3.3 Se transfirieron menos recursos que los indicados en el acta CER.....	34
6.3.4 Falta del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante.....	35
CONCLUSIONES.....	35
ANEXO N° 1: Detalle de casos con informes de cierre sin fecha.....	39
ANEXO N° 2: Detalle de casos en que la rendición se presenta sin fecha	40
ANEXO N° 3: Detalle de casos con plan de inversión en Excel	41
ANEXO N° 4: Detalle de casos con informes de cierre sin firma.	42
ANEXO N° 5: Detalle de casos de rendiciones que no presentan firma del ejecutivo.....	43
ANEXO N° 6: Detalle de casos de convenios que no presentan firmas fidedigna.....	44
ANEXO N° 7: Documentación no proporcionada programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.....	45
ANEXO N° 8: Detalle de casos en que no consta la autorización de modificación al plan de inversión	47
ANEXO N° 9: Estado de Observaciones de Informe Final N° 497 de 2021.....	48



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

GLOSARIO

TÉRMINO	CONCEPTO
Programa Reactíivate Multisectorial.	Programa que busca apoyar a las micro y pequeñas empresas de cualquier sector económico con ventas netas iguales o inferiores a 25.000 UF al año, que hayan visto afectadas sus ventas producto de la emergencia sanitaria. Se trata de un subsidio que permite adquirir activos fijos, herramientas tecnológicas para la digitalización de la empresa, capital de trabajo como materias primas o mercadería, entre otros, y financiar el pago de servicios básicos, sueldos y gasto en promoción y publicidad. El programa consiste en un subsidio no reembolsable de hasta \$3.000.000, que busca reactivar la actividad económica de los beneficiarios, a través de la implementación de un Plan de Inversión. En aquellos casos en que los planes de inversión consideren al menos un 30% de gastos en herramientas tecnológicas para la digitalización de la empresa, el máximo de cofinanciamiento será de hasta \$4.000.000. El beneficio está dirigido a las empresas que cumplan con los requisitos consignados en las bases respectivas. ¹
Programa Reactíivate Turismo.	Programa que busca apoyar a las micro y pequeñas empresas del sector turismo, que tengan inicio de actividades en primera categoría hasta el 28 de febrero de 2019 ante el Servicio de Impuestos Internos, con ventas netas mayores o iguales a 200 UF e inferiores o iguales a 15.000 UF al año, que hayan visto afectadas sus ventas en al menos 30% producto de la emergencia sanitaria. Para apoyar la reactivación de su actividad económica, SERCOTEC otorga un subsidio que les permite adquirir capital de trabajo (materias primas y materiales, mercadería), financiar arriendos, sueldos, pago de servicios básicos y cuotas de crédito, habilitación de infraestructura y gastos en promoción y publicidad. Además, se podrá financiar la adquisición de materiales necesarios para implementar protocolos sanitarios ante el Covid-19. Es un subsidio no reembolsable de hasta \$3.000.000.- (tres millones de pesos), que busca reactivar la actividad económica de los beneficiarios, a través de la implementación de un Plan de Inversión. El beneficio está dirigido a las empresas que cumplan con los requisitos consignados en las bases respectivas. ²
Programa Kit de Sanitización para las ferias libres.	Convocatoria especial de diseño regional, en el marco del Fondo de Desarrollo de Ferias libres para apoyar proyectos que promuevan la implementación de medidas sanitarias en las ferias libres, en el marco de la crisis sanitaria que afecta al país por Covid-19, buscando con ello mejorar las condiciones y servicios comunes de la feria. El programa entregará a las que resulten beneficiarias, un kit de sanitización, el cual depende del tamaño de esta, y se encuentra dirigido a aquellas organizadas legalmente como asociaciones gremiales, sindicatos de trabajadores independientes, organizaciones comunitarias funcionales u otro

¹ Documento "Bases de Convocatoria Programa Especial Reactíivate", Región Metropolitana, mayo 2020.

² Documento "Bases de Convocatoria Programa Especial Reactíivate Turismo", Región Metropolitana, Julio 2020.



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

TÉRMINO	CONCEPTO
	tipo, existentes al interior de la Feria, constituidas como persona jurídica y que cuenten con mínimo de 10 puestos. ³
Agente Operador	Son personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen las personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), designadas para la ejecución de proyectos de fomento, en el marco de los instrumentos cuyos reglamentos admitan su operación agenciada. ⁴
Comité Evaluación Regional	El Comité de Evaluación Regional “CER” es una instancia colegiada, que se constituye en cada una de las Direcciones Regionales para realizar evaluación técnica y financiera de aquellos proyectos que corresponda, y asignar recursos a convocatorias, programas, tipologías y/o proyectos, según la normativa vigente de SERCOTEC y en concordancia con la planificación operativa y el presupuesto disponible. ⁵
Acta de evaluación Comité Evaluación Regional	Documento en el que constan los resultados de la evaluación efectuada por el Comité CER, y que presenta la firma de sus integrantes según corresponda, con los proyectos seleccionados, ordenados de mayor a menor, identificando además aquellos proyectos que resulten no seleccionados y en lista de espera, en la eventualidad de que alguna Feria no pueda materializar la etapa de formalización. ⁶
Carpeta tributaria para solicitar créditos	Carpeta electrónica generada por el Servicio de Impuestos Internos, que contiene los siguientes documentos: Datos del contribuyente, Propiedad y Bienes Raíces, Resumen de Boletas de Honorarios Electrónicas de los últimos 12 meses, 24 últimos períodos mensuales de IVA, F29, y 3 últimos períodos anuales de Renta, F22. ⁷

³ Documento “Programa Especial Kit de Sanitización para las Ferias Libres”, convocatoria nacional.

⁴ Resolución N° 9.503, de 9 de noviembre de 2017, Reglamento de Agentes Operadores SERCOTEC.

⁵ Resolución N° 9.722, de 15 de febrero de 2019, Instructivo de operación para el modelo decisional de los instrumentos de SERCOTEC.

⁶ Bases de los programas Reactívale Multisectorial, Reactívale Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres.

⁷ Página web del Servicio de Impuestos Internos, https://zeus.sii.cl/dii_doc/carpeta_tributaria/html/index.htm



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

Resumen Ejecutivo Informe Final N° 497, de 2021
Servicio de Cooperación Técnica

Objetivo: Efectuar una auditoría a la ejecución y cumplimiento de los programas Reactívale Multisectorial, Reactívale Turismo, en la Dirección Regional Metropolitana, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, en el nivel central, del Servicio de Cooperación Técnica, en adelante SERCOTEC, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

Preguntas de la Auditoría:

- ¿Selecciona SERCOTEC a los beneficiarios de los programas Reactívale, Reactívale Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres conforme a criterios definidos para ello?
- ¿Efectúa SERCOTEC seguimiento y supervisión a la ejecución de los contratos suscritos en el marco de los programas Reactívale, Reactívale Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres?
- ¿Ejecutan y rinden los Agentes Operadores los recursos asignados a las iniciativas seleccionadas correspondientes a los programas Reactívale, Reactívale Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, de conformidad con la normativa que les aplica?
- ¿Revisa y aprueba SERCOTEC las rendiciones de cuentas presentadas por los Agentes Operadores de los programas Reactívale, Reactívale Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres?

Principales Resultados:

- Se constató que existen beneficiarios del programa Reactívale Multisectorial que obtuvieron erróneamente un puntaje de "0", por lo que no fueron seleccionados en una primera instancia en base al resultado obtenido de los sistemas que hacen dicha operación en forma automática, lo cual si bien fue corregido, el servicio deberá implementar las medidas necesarias con el objetivo de que los sistemas utilizados en la gestión de los programas, aseguren que no se vuelvan a producir errores que afecten el correcto cálculo de puntajes en futuras convocatorias, de modo que el puntaje obtenido concuerde con los antecedentes presentados.
- Se comprobó la existencia de documentos -tales como informes de cierre, rendiciones de cuentas, y planes de inversión-, sin fecha, en planillas de cálculo Excel, y sin firma, por lo que el servicio deberá, de acuerdo a lo consignado en su respuesta, concretar la implementación y aplicación de las medidas anunciadas para el denominado Anexo que complementa el Plan de Trabajo para cada Agente Operador, el cual indica en forma explícita, requerimientos para fortalecer control interno.



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

- Se constató que SERCOTEC no cuenta con un instrumento o procedimiento de medición o seguimiento, que le permita evidenciar el cumplimiento de los objetivos de los programas Reactívale Multisectorial y Reactívale Turismo, por lo que el servicio deberá procurar implementar un mecanismo que le permita medir o evidenciar la reactivación de los negocios, el mejoramiento de su potencial productivo, y/o el reemprendimiento, de los beneficiarios que obtuvieron el subsidio, conforme se indica en los objetivos del programa, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
- Se observó que SERCOTEC no realizó un adecuado control del cumplimiento del plan de inversiones del beneficiario Consorcio Arte Producciones SPA, lo cual determinó que no se realizara el término anticipado de su contrato, de acuerdo con la normativa aplicable, por lo que la entidad deberá implementar el denominado Reporte Mensual del Proceso de Ejecución de cada uno de los proyectos beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en su respuesta, de modo de efectuar el oportuno término anticipado de los contratos de los beneficiarios/as del programa, cuando corresponda, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.
- El servicio no proporcionó los respaldos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante correspondientes a las transferencias otorgadas al agente operador CODESSER, en el marco del programa de Kit de Sanitización para las Ferias Libres, por lo que a entidad auditada deberá remitir copia de los comprobantes de ingreso por \$ 550.456.202, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.



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

PTRA N°: 24.050/2021
IICRM N°: 692/2021

INFORME FINAL N° 497, DE 2021,
SOBRE AUDITORÍA A LOS RECURSOS
DESTINADOS A LA EJECUCIÓN DE LOS
PROGRAMAS ESPECIALES
REACTÍVATE MULTISECTORIAL,
REACTÍVATE TURISMO, Y KIT DE
SANITIZACIÓN PARA LAS FERIAS
LIBRES, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA DEL SERVICIO DE
COOPERACIÓN TÉCNICA.

SANTIAGO, 22 de noviembre de 2021.

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta II Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, y en conformidad con lo establecido en el artículo 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y el artículo 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría a los recursos destinados a la ejecución de los Programas Especiales Reactíivate Multisectorial, Reactíivate Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, llevados a cabo con ocasión de la emergencia sanitaria, en la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Cooperación Técnica por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

JUSTIFICACIÓN

La presente auditoría se planificó en consideración a la relevancia y urgencia que reviste la entrega de recursos a los pequeños y medianos empresarios, producto de los problemas económicos generados por la crisis sanitaria, cobra importancia efectuar una revisión a las líneas programáticas enunciadas, de las que la Región Metropolitana figura como la principal ejecutora de recursos, acumulando un 13,14% del monto transferido a nivel nacional para el Programa Especial Reactíivate, ascendente a \$626.349.375, y registrando además, la mayor cantidad de kits entregados a ferias libres del país. A mayor abundamiento, las relevancias de las medidas asociadas a la reactivación se ven plasmadas en el aumento de presupuesto destinado a este tipo de programas, los que

AL SEÑOR
CARLOS FRÍAS TAPIA
CONTRALOR REGIONAL
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
PRESENTE



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

se encuentran contenidos en el subtítulo 24, ítem 01, asignación 152, cuyo presupuesto señalado en la ley N° 21.192, que establece el presupuesto público para el año 2020, fue de M\$230.860, el que al tercer trimestre se esa anualidad se ha visto incrementado en M\$70.915.189, obteniendo un presupuesto vigente de M\$71.146.049.

Asimismo, a través de la presente auditoría, esta Contraloría Regional busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS N°s 8, Trabajo decente y crecimiento económico y 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, específicamente, con las metas N° 16.6, Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

ANTECEDENTES GENERALES

El Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, es una corporación de derecho privado regida por las normas del Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil, "De las personas jurídicas", y por las disposiciones de sus estatutos cuya personalidad jurídica le fue concedida mediante decreto N° 3.483, de 1955, del entonces Ministerio de Justicia.

El artículo tercero de dicho cuerpo estatutario establece, entre los objetivos de esta institución, la letra a), Fomentar la productividad, es decir, el aprovechamiento en grado óptimo, de los recursos disponibles, materiales o humanos en todas las ramas de la producción, del comercio y de los servicios.

Cabe indicar, en concordancia con lo expresado por esta Contraloría General en sus dictámenes N°s 5.851, de 2013 y 36.363, de 2014, entre otros, que el SERCOTEC es una corporación de derecho privado que no forma parte de la Administración del Estado, pero que de acuerdo al artículo 2° del decreto ley N° 1.263, de 1975 -Orgánico de Administración Financiera del Estado-, integra el sector público para efectos de los procesos presupuestarios, de contabilidad y de administración de fondos, encontrándose sujeto a la fiscalización de este Ente de Control en los términos previstos por el artículo 16, inciso segundo, de la ley N° 10.336, y cuyos directivos y empleados, conforme a lo resuelto en el oficio N° 28.879, de 2014, de este origen, deben dar observancia al principio de probidad administrativa (Aplica dictamen N° 15.846, de 2016).

Precisado el marco normativo aplicable en la especie, y en lo que atañe específicamente a la auditoría en examen, cabe señalar que en cumplimiento del objetivo y misión establecido en la letra a), del citado artículo 3° de los estatutos, SERCOTEC aprobó mediante resolución exenta N° 9.876, de 16 de enero de 2020, el Diseño de la Oferta Programática de SERCOTEC año 2020 y la respectiva ficha de instrumentos, elaborada por la Gerencia de Programas del servicio.



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

Luego, en el citado documento, se mencionan diversos programas, dentro de los cuales se incluyen los denominados Programas Especiales, que contemplan el de Emergencia Productiva y Programas Especiales de Fomento Productivo, últimos que buscan apalancar y focalizar recursos, sea en un grupo objetivo de clientes, un sector económico productivo, un territorio determinado, o en un objetivo o temática de interés, para dar solución a problemáticas particulares de las MIPes –Micro y Pequeñas Empresas-, a nivel regional o territorial.

En este orden de consideraciones, resulta del caso manifestar que el 18 de marzo de 2020, se declaró estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, en todo el territorio de Chile, a causa de la propagación del COVID-19, la cual fue considerada una pandemia según la Organización Mundial de la Salud.

A su turno, resulta del caso señalar que, el servicio utiliza los siguientes sistemas para gestionar los programas en comento: Sistema de Postulación, Sistema de Revisión Reactívale, Sistema de Evaluación SISEVAL, Sistema de Gestión Comité, y Sistema de Rendición.

Por último, cabe precisar que con carácter confidencial, mediante Oficio N° E130106, de 16 de agosto de 2021, fue puesto en conocimiento de la Dirección Regional Metropolitana del Servicio de Cooperación Técnica, el Preinforme de Observaciones N° 497, de esa anualidad, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó a través del oficio reservado N° 38, de 6 de septiembre de 2021, de esa Dirección Regional.

Además, a través del Oficio N° E130104, de esa misma fecha, se informó al Gerente General del Servicio de Cooperación Técnica, las objeciones formuladas que le afectaban, con la finalidad que manifestaran los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó mediante el oficio reservado N° 133, de 6 de septiembre de la misma anualidad, del Servicio de Cooperación Técnica.

OBJETIVO

Efectuar una auditoría a la ejecución y cumplimiento de los programas Reactívale Multisectorial, Reactívale Turismo, en la Dirección Regional Metropolitana, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, en el nivel central, del Servicio de Cooperación Técnica, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

La finalidad de la revisión fue constatar que la selección de los beneficiarios de los programas en comento, se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios definidos para ello, así como verificar el seguimiento y la supervisión de parte de SERCOTEC, sobre la ejecución de los contratos suscritos. Asimismo, comprobar que tanto la ejecución de los recursos asignados, como las rendiciones efectuadas por parte de los agentes operadores, se han realizado de conformidad con la normativa que les aplica. Finalmente, evidenciar las acciones de



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

revisión y aprobación de las rendiciones de cuentas presentadas por dichos agentes operadores.

Asimismo, se realizó un examen de las cuentas relacionadas con la materia en revisión, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, la resolución 30, de 2015, de este origen y lo señalado en el decreto ley N° 1.263, de 1975.

No obstante, es menester hacer presente que esta auditoría se ejecutó durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, declarado a través del decreto supremo N° 104, de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y sus modificaciones, cuyas circunstancias afectaron el normal desarrollo de esta fiscalización, en lo que dice relación con la revisión del total de la muestra, limitando a su vez la posibilidad de efectuar validaciones en terreno.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Superior de Control, y de las disposiciones contenidas en la resolución N° 20, de 2015, que Fija las Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, además de los procedimientos de control aprobados mediante resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, considerando los resultados de la evaluación de control interno y determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, durante el periodo examinado, el universo de beneficios otorgados en los programas Reactívatelo Multisectorial, Reactívatelo Turismo, y Kit de Sanitización para las Ferias Libres asciende a un total de \$2.288.794.822.

Las partidas sujetas a examen se determinaron mediante un muestreo analítico, considerando variables de riesgo y materialidad, cuya muestra asciende a \$144.638.762, lo que equivale a un 6,32% del universo antes identificado.

Por su parte, en cuanto a las transferencias otorgadas a los agentes operadores Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile –CNC, Reactívatelo Multisectorial-, y Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural -CODESSER, Reactívatelo Turismo y Kit de Sanitización para las Ferias Libres-, en el mismo orden de los programas indicados en el primer párrafo de este acápite, estas ascendieron a \$679.447.591, \$2.205.103.463, y \$550.456.202, revisando el 100% de ellas.



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

Tabla N° 1: Universo y Muestra Beneficios.

Materia Específica	Universo		Muestra Analítica	
	(\$)	Cantidad de Beneficiarios	(\$)	Cantidad de Beneficiarios
Beneficios Programa Reactivate Multisectorial	543.596.517	247	25.459.130	18
Beneficios Programa Reactivate Turismo	1.226.772.909	509	31.180.572	20
Beneficios Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres	518.425.396	169	87.999.060	23
TOTALES	2.288.794.822	925	144.638.762	61

Fuente: Beneficios informados por la Dirección Regional Metropolitana y el Nivel Central de SERCOTEC.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría practicada se expone a continuación:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Debilidades generales de control interno

1.1 Falta aprobación en las conciliaciones bancarias.

Revisada la conciliación del mes de diciembre de 2020, proporcionada por SERCOTEC de la cuenta corriente N° 10440291, del Banco de Crédito e Inversiones, del nivel central de ese servicio, denominada "Metropolitana Microempresas", en la cual la entidad administra, entre otros, los recursos asociados a las materias de Reactivate Multisectorial y Turismo, se verificó que no cuenta con evidencia de revisión por parte de un superior jerárquico del funcionario que las realiza.

Lo anterior, no se ajusta a lo dispuesto en los numerales 57 al 60 de la señalada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General, los cuales establecen que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno y que la asignación, revisión y aprobación del trabajo del personal debe tener como resultado el control apropiado de sus actividades.

En su respuesta, tanto la Directora Regional del Servicio de Cooperación Técnica, como el nivel central de ese servicio, señalan que, la labor de confección y supervisión de las conciliaciones bancarias la realizan los ejecutivos de administración y finanzas a través de SAP, y posteriormente, se realiza el reporte en planilla Excel, siendo enviada mensualmente para su revisión a la Unidad de Gestión Financiera, de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Agrega que, las conciliaciones bancarias son reprocesadas por el profesional de la unidad y se reportan observaciones en el informe mensual dirigido a la Dirección Regional, por lo cual, a su juicio, sí existe una revisión



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

superior de las mismas. Señala además que, esto se incluyó en la última actualización del Procedimiento Acciones Contables Habituales, numeral 7, "Conciliaciones Bancarias", documento que incorporó a su respuesta, junto con los "Informes de análisis de cuentas" evacuados el año 2020, en los cuales se evidencia que las conciliaciones son efectivamente revisadas.

Del análisis y revisión de lo anteriormente expuesto, se levanta la observación.

1.2 Falta de control en la elaboración de las conciliaciones bancarias.

Se verificó que SERCOTEC, elabora en forma manual sobre la base a planillas de cálculo Excel, los reportes de las conciliaciones bancarias de la citada cuenta corriente N° 10440291, cuyo tipo de registro implica un riesgo asociado a la modificación y manipulación de los datos contenidos en éstos.

Lo anterior, pugna con lo previsto en los numerales 46 y 49 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, en lo que interesa, a que el registro y documentación de las transacciones debe ser completo, exacto y actualizado, con el objeto de mantener su validez.

Al respecto, tanto la dirección regional metropolitana como el nivel central del servicio, señalan que existe un control respecto de las conciliaciones mediante un proceso semi-automatizado, ya que éste se realiza en el sistema SAP y mediante reportes en planillas Excel, no siendo factible la manipulación después de su confección, toda vez que, en el sistema SAP se realizan cierres mensuales para reportar los Balances de Comprobación y Saldo Mensual, a la Contraloría General de la República y Sigfe Homologado.

Además, la entidad remite el análisis de un caso correspondiente a la cuenta corriente en examen, con pantallazos de los sistemas y softwares que participan del procedimiento descrito, las cuales una vez analizadas, permiten levantar la objeción planteada.

1.3 Omisión de procedimiento de conciliación bancaria.

El servicio no efectuó la conciliación bancaria correspondiente al mes de diciembre de 2020 de la cuenta N° 10228357, del Banco de Crédito e Inversiones, referida a la cuenta contable N° 1110381611, subcentro 816, denominada "BCI Nivel Central Cheques", en la cual se administra, entre otros, los recursos del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, lo cual transgrede la letra e) del numeral 3, del oficio circular N° 11.629, de 1982, de la Contraloría General, la cual indica que las conciliaciones de los saldos contables con los saldos certificados por las instituciones bancarias, deberán ser practicadas, una vez al mes.

Además, no guarda armonía con lo consignado en el numeral 38, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General, la cual señala que "Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de



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

irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia.”.

Sobre la materia, la dirección regional metropolitana y el nivel central del servicio, indican que las conciliaciones bancarias del nivel central se realizan diariamente, existiendo su confección al 31 de diciembre de 2020.

Agrega que, por inconvenientes internos no fue posible poner a disposición la documentación solicitada, remitiendo en esta oportunidad, todas las conciliaciones del año 2020, al cierre de cada mes de la cuenta corriente en análisis. Además, acompañan las respectivas cartolas y saldos obtenidos del sistema SAP de las cuentas contables que componen la conciliación bancaria de que se trata.

En vista de los antecedentes aportados, los cuales como el propio servicio confirma, no estuvieron disponibles oportunamente durante la realización de la auditoría, se levanta lo observado.

1.4 Documentos sin fecha.

1.4.1 Informe de cierre.

Se determinó, respecto de la muestra analizada, que los informes de cierre utilizados para los programas Reactívaté Multisectorial y Reactívaté Turismo detallados en el Anexo N° 1, no tienen la fecha de elaboración, la cual resulta necesaria, entre otros aspectos, para computar el tiempo de resguardo de la documentación del proyecto, según lo indicado en el numeral 2.3, de la resolución N°9.856 de 23 de diciembre de 2019, de SERCOTEC, sobre Procedimiento de rendición para los agentes SERCOTEC, el cual indica que “El agente operador debe mantener en su poder la documentación técnica, financiera y contable de cada operación, con el fin de facilitar las labores de supervisión y evaluación, hasta por 1 (un) año contado desde el cierre de la operación del proyecto (Acta de cierre)...”.

1.4.2 Rendiciones de cuentas.

Se pudo determinar que la totalidad de las rendiciones del programa Reactívaté Turismo examinadas en la presente auditoría, realizadas por el operador CODESSER, las cuales se detallan en el Anexo N° 2, no cuentan, con un campo de fecha que precise cuando se realizaron las mismas.

Lo expuesto, en los numerales 1.4.1 y 1.4.2, no se ajusta a lo previsto en la letra a) de las normas específicas, sobre documentación, numerales 46 y 47, de las normas específicas, del capítulo III de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, en cuanto a que las transacciones y hechos significativos deber ser completa, exacta y facilitar el seguimiento de las transacciones o hechos (y de la información concerniente) antes, durante y después de su realización; y que las estructuras de las transacciones y hechos importantes debe tener un propósito claro, ser apropiada para alcanzar los



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

objetivos de la institución y servir a los directivos para controlar sus operaciones, respectivamente.

La Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC, en su respuesta a los precitados numerales 1.4.1 y 1.4.2, señala que presentó una propuesta de medida correctiva que consiste en la implementación de un anexo que complementa el Plan de Trabajo para cada Agente Operador, para el año 2021.

Agrega que, en este documento se indican en forma explícita los requerimientos para fortalecer el control interno, exigiendo que todos los documentos de los distintos procesos, de solicitud y aprobación, deban contener: nombres responsables, fecha y firma, y documentación en formato pdf, para resguardo de las últimas versiones.

Luego, en relación con los informes de cierre, señala que en el anexo en comento se solicita además, un plazo de entrega ajustado a la última rendición de gastos aprobada.

En este orden de consideraciones, manifiesta que dichas medidas correctivas ya fueron implementadas, de acuerdo con los anexos adjuntos a la respuesta, firmados por la Directora Regional y los respectivos apoderados de los Agentes Operadores.

Además, consigna que la fecha de los informes de cierre, se encuentra asociada a la fecha de término de convocatoria consignada en los mismos, y que este campo será incorporado en el formato de las convocatorias Reactíivate Pyme 2021.

Acerca de lo anterior, dado que los argumentos entregados por esa Dirección Regional Metropolitana no desvirtúan lo planteado por esta Entidad Fiscalizadora, por cuanto lo observado corresponde a un hecho consolidado no susceptible de regularizar y que, si bien los nuevos antecedentes remitidos dan cuenta de las medidas tomadas con el fin de evitar la ocurrencia de situaciones similares, las cuales tendrán aplicación y efecto en el futuro, la objeción debe mantenerse.

1.5 Documentos en planilla de cálculo Excel.

1.5.1 Plan de inversión.

Sobre la materia, es dable manifestar que el plan de inversión en el contexto del programa Reactíivate Multisectorial, se exige en sus bases, a saber, en el punto 2.1.2, Requisitos de formalización, letra b), la cual consigna que “El empresario/a seleccionado, en conjunto con el AOS⁸, deberá ajustar su Plan de Inversión (cuadro presupuestario y programación de gastos), documento que deberá ser presentado y validado por el ejecutivo/a de fomento, previo a la firma

⁸ AOS: Agente Operador Sercotec.



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

del contrato. El formato estará disponible en el Anexo N° 2, y servirá de base para el proceso de rendición de gastos.”.

Luego, se verificó en los casos pertenecientes al programa Reactívatelo Multisectorial, que se detallan en el Anexo N° 3, que el plan de inversiones proporcionado, se encuentra plasmado en una planilla de cálculos Excel, sin que se observe evidencia de aprobación, situación que incrementa el riesgo de manipulación o pérdida de los datos.

1.5.2 Rendiciones de cuentas.

Se comprobó la existencia de dos casos, correspondientes al programa Reactívatelo Turismo, en los que solo se aportó como documento de rendición, una planilla de cálculo Excel, y no una versión digitalizada visada y/o firmada, como se verificó en otros casos examinados, situación que incrementa el riesgo de manipulación o pérdida de los datos. Estos casos corresponden a las planillas de rendición N° 1 de [REDACTED] por \$3.000.000, y de [REDACTED] por \$985.450.

Sobre la materia, cabe precisar que, sin perjuicio de lo anterior, las facturas asociadas a las rendiciones en comento, sí fueron proporcionadas para su examen.

Lo consignado en los numerales 1.5.1 y 1.5.2, pugna con lo previsto en los numerales 46 y 49 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, en lo que interesa, a que el registro y documentación de las transacciones debe ser completo, exacto y actualizado, con el objeto de mantener su validez.

En su respuesta, la Dirección Regional señala que, el proceso de visto bueno del plan de inversión por parte del ejecutivo de fomento a cargo del programa Reactívatelo Multisectorial se realizó mediante la plataforma Siseval -Sistema de Evaluación-, examinando cada uno de los planes, siendo estos ingresados por el AOS, revisados y aprobados por el ejecutivo de SERCOTEC. Agrega que, una vez que se aprueban los planes de inversión por Siseval, el estado de cada seleccionado cambia a formalizado o beneficiario del programa.

Por otro lado, se presenta la propuesta de medida correctiva consistente en la implementación de un anexo que complementa el plan de trabajo para cada Agente Operador para el año 2021, que indica en forma explícita, requerimientos para fortalecer control interno, entre los cuales se consigna que la totalidad de los documentos que forman parte de un proceso, deberá incluir la identificación, fecha y firma de quien solicita y autoriza; y, que el 100% de las rendiciones de cuentas deberán contar con nombre y firma de los responsables.

Al respecto, es menester indicar que, sin perjuicio de las medidas adoptadas por el servicio, se mantiene la observación mencionada, debido a que corresponde a un hecho consolidado no susceptible de ser regularizado para el período examinado, considerando además que las modificaciones anunciadas tendrán su concreción y aplicación en el futuro.



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

1.6 Documentos sin firma.

1.6.1 Informes de cierre.

Sobre la materia, resulta del caso señalar que, el citado documento se exige en el numeral 7, Cierre del programa, de las bases del programa Reactívale Multisectorial, en el cual se establece que “El programa, para cada beneficiario/a, se entenderá como terminado una vez que éste/a haya implementado la totalidad de las inversiones contempladas en su respectivo contrato y Plan de Inversiones, en los casos que corresponda, incluidas sus modificaciones; lo cual se refleja en la aprobación por parte de el/la directora/a regional del respectivo informe de cierre que deberá ser preparado por el AOS.”.

En relación a lo anterior, es dable manifestar que a efectos de respaldar el cierre del proyecto, se utiliza un documento denominado “Informe de cierre individual por beneficiario”, en el cual se consignan los datos del beneficiario, los fondos otorgados y ejecutados, el saldo, las rendiciones aprobadas, los acompañamientos y seguimientos, las observaciones, un cuadro con el detalle de la ejecución, y presenta espacio para la identificación y firma del profesional en terreno, y del ejecutivo técnico del agente operador intermediario.

En este contexto, se pudo establecer que los informes de cierre existentes, pertenecientes al programa Reactívale Multisectorial, si bien tienen la firma del profesional de terreno, no ocurre lo mismo con la firma del ejecutivo del agente operador AOI, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 4.

1.6.2 Rendiciones de cuentas.

Del examen realizado, se pudo establecer la existencia de rendiciones presentadas por los agentes operadores a SERCOTEC, las que se detallan en el Anexo N° 5, sin las firmas de los responsables de los proyectos. En efecto, en el caso del programa Reactívale Turismo, se observó la falta de firma de la “Planilla de registro de rendición de fondos SERCOTEC”, y en el caso del programa Reactívale Multisectorial, se verificó lo mismo en relación con la “Rendición de gastos por conceptos de subsidios”.

Lo observado precedentemente, en los puntos 1.6.1 y 1.6.2, da cuenta de una debilidad del control interno, y una falta de supervisión adecuada de las operaciones, lo que no se ajusta a lo establecido en los numerales 52 y 53 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General de la República, que Aprueba Normas de Control Interno, los que indican, en lo que interesa, que “Las transacciones y hechos relevantes solo podrán ser autorizados y ejecutados por aquellas personas que actúen dentro del ámbito de sus competencias” y que “La autorización es la principal forma de asegurar que solo se efectúen transacciones y hechos válidos de conformidad con lo previsto por la dirección”.

Al respecto, la Dirección Regional Metropolitana señala que, los informes de cierre individual del total de proyectos del programa Reactívale Multisectorial ejecutados en la Región Metropolitana, fueron



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

enviados por correo electrónico a cada uno de los beneficiarios, notificándose así el cierre del proyecto, la aprobación del 100% de la ejecución y rendición de sus proyectos.

Agrega que, se presenta una propuesta de medida correctiva, que consiste en la implementación de un Anexo que complementa el Plan de Trabajo para cada Agente Operador para el año 2021, señalando en forma explícita requerimientos para fortalecer el control interno y exigiendo que todos los documentos deban contener los nombres de los responsables, fecha y firma.

Pues bien, sin perjuicio de las medidas adoptadas por el servicio, considerando que lo objetado corresponde a una situación consolidada, no susceptible de regularizar en el período examinado, y que las acciones anunciadas tendrán su aplicación en el futuro, se mantiene la observación.

2. Situaciones de riesgo no controlados por el servicio

2.1 Contratos sin una firma fidedigna

Al respecto, es dable manifestar que el agente operador CNC, del programa Reactívale Multisectorial, compartió un instructivo con los beneficiarios de dicho programa, en el cual se indica, en su numeral 3, que “En caso de NO contar con firma digital, debe imprimir el contrato, firmarlo y enviarlo escaneado. Se acepta copiar y pegar una firma, siempre y cuando, el archivo siga siendo legible y no afecte su visibilidad.”. Agrega el citado documento en su punto 5 que “Se pide guardar la copia original del contrato firmado, ya que se la solicitaremos una vez finalizado el período de cuarentena.”.

En este contexto, durante el examen, se detectó la existencia de convenios de dichas características, es decir que presentan la firma copiada y pegada, según los términos expresados en el instructivo de que se trata, los que se detallan en el Anexo N° 6.

Siendo ello así, y solicitado a SERCOTEC, mediante correo electrónico de fecha 7 de abril de 2021, y reiterado el día 14 del mismo mes, los documentos con la firma respectiva y no con la condición anteriormente expuesta, el servicio no proporcionó, al 2 de agosto de la citada anualidad, dichos antecedentes, específicamente los individualizados en el Anexo N° 6, a diferencia de otros casos analizados.

Al respecto, se debe señalar que la falta de entrega de la información solicitada, vulnera la obligación de las entidades fiscalizadas sobre dicho punto, establecidas en el artículo 9° y 131, de la ley N° 10.336, así como a los artículos 12, 13 y 14 de la resolución N° 20, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas que Regulan las Auditorías efectuadas por la Contraloría General de la República.

Sobre la materia cabe consignar que el servicio presentó en su respuesta, en 10 de los 11 casos indicados en el Anexo N° 6, contratos con las características observadas precedentemente, es decir que



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

presentan la firma copiada y pegada, exceptuándose el caso de la [REDACTED] [REDACTED] para el cual se adjuntó el contrato debidamente firmado, por lo que se subsana lo observado en este último caso.

En razón de lo anterior, esta observación debe mantenerse para el restante casos en que SERCOTEC no presentó los contratos con firma original, por la razón esgrimida en su respuesta, lo cual consta en el citado Anexo N° 6.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Como cuestión previa, corresponde señalar que los tres programas en examen, a saber, Reactívale Multisectorial, Reactívale Turismo y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, se ejecutan a través de un agente operador. Es así que, en el caso de los dos primeros programas mencionados, participa el agente operador Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural – CODESSER-, y en el último, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile –CNC-.

Además, en los respectivos convenios, se consigna que la calidad de agente operador implica, que este último se obliga a apoyar las postulaciones, evaluar, asesorar, efectuar acompañamiento, supervisar, hacer seguimiento y rendir los recursos, entre otros requerimientos.

Para realizar dichas tareas, es que SERCOTEC le hace transferencias de fondos a dichos agentes operadores, los que se autorizan mediante un acta CER, en la cual se detallan los conceptos para los que se destinan los fondos, entre los que se encuentran los gastos operacionales y los costos de administración, últimos que contienen los overhead.

Precisado lo anterior, de la revisión efectuada se identificaron las siguientes situaciones:

3. Acerca de los sistemas informáticos que participan en la gestión de los programas examinados.

De acuerdo con la revisión efectuada para el período enero – diciembre 2020, se realizó la evaluación a los controles generales de TI sobre los procesos de gestión de accesos lógicos, gestión de cambios a programas y la gestión de operaciones para los sistemas que intervienen en los procesos de selección, transferencia y rendición de los beneficiarios definidos por el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, en el marco de los Programas Especiales llevados a cabo con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID-19, específicamente para los programas Reactívale Multisectorial y Reactívale Turismo, ambos Convocatoria Región Metropolitana.

Cabe señalar que el programa especial Kit de Sanitización de Ferias Libres no se encuentra cubierto por la evaluación de TI, dado que los procesos de selección, transferencia y rendición son realizados de manera manual y no existió intervención de sistemas.



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

3.1 Sistemas en alcance de revisión:

- Sistema de postulación SPS: Sistema de postulación simplificado que permite el acceso a los ciudadanos interesados para optar a beneficios de convocatorias tipo CRECE, EMPRENDE, FERIAS LIBRES y REACTÍVATE.
- Sistema de evaluación SISEVAL: Sistema que le permite a los ejecutivos de fomento, profesionales de gerencia de programas / regiones y agente operador, ejecutar los procesos de admisibilidad, evaluación y formalización para las postulaciones que participan por el sistema de postulación SPS.
- Sistema Revisión Reactíivate: Sistema que permite listar las postulaciones enviadas de los programas Reactíivate para que los agentes operadores revisen y ejecuten el proceso de cálculo de puntaje y determinación del monto del subsidio.
- Sistema Gestión de Comité: Sistema que permite crear sesiones de comité de evaluación regional para sancionar proyectos de todo tipo.
- Sistema Banco de Proyectos BP: Sistema central de proyectos que permite gestionar y administrar proyectos correspondientes a los programas de fomento de SERCOTEC. Soporta la operación de formulación de proyectos y la asignación de registros (Registro de beneficiarios, registro de indicadores y trazabilidad de los movimientos presupuestarios que se generan en los proyectos).
- Sistema Rendiciones: Sistema que permite generar los auxiliares de beneficiarios, en donde los agentes operadores completan los registros de rendición mensual para que comiencen los procesos de revisión técnica por parte de las direcciones regionales de SERCOTEC.

La revisión de los controles generales de tecnología de la información y de seguridad de la información, se engloba en los siguientes aspectos de análisis:

- Seguridad: Asociado a las actividades de protección de la información relacionada con la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del negocio. Para ello se tomaron como aspectos de validación los siguientes conceptos:
 - Administración de la Seguridad en los sistemas y plataformas tecnológicas que lo soportan.
 - Control de cambios.
 - Control de accesos.
 - Identificación y Autenticación.
- Gestión documental: Asociados con las directrices definidas por el servicio a través de Políticas, normas y procedimientos documentados, sobre las definiciones de los controles establecidos para operar y mantener la infraestructura de TI que soportan las aplicaciones.



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

- Operación de TI: Asociado a las actividades de respaldos y recuperación de información y la gestión de incidentes de tecnología.

De manera adicional, se realizó la evaluación de controles de aplicación en los sistemas, es decir, se evaluó la configuración de procesos automatizados en las aplicaciones.

3.2 Controles de aplicación evaluados:

Al respecto, cabe anotar que la revisión a los controles generales de TI contempló, específicamente los sistemas y procesos que se indican en la siguiente tabla:

Tabla N° 2: Detalle sistemas examinados.

SISTEMA	PROCESO
Evaluación SISEVAL	Validación de admisibilidad automática
	Descarga de la carpeta tributaria
Revisión Reactívalte	Carga de la carpeta tributaria
	Cálculo de puntaje
	Finalización de postulación
Evaluación SISEVAL	Selección de beneficiarios
	Notificación de resultados
Rendiciones	Validación de rendiciones mensuales

Fuente: Elaboración propia en base a la documentación proporcionada por SERCOTEC.

Producto del examen se identificó las situaciones que se presentan a continuación:

3.2.1 Sobre la evaluación de la configuración de los parámetros de contraseñas en Active Directory⁹.

De acuerdo con la evaluación realizada de controles generales de TI, sobre los sistemas de SERCOTEC involucrados en el proceso auditado, fue posible identificar que la capa de seguridad primaria de acceso a la información corresponde al Active Directory; red de dominio interna de la entidad, razón por la cual se evaluó la configuración de parámetros de contraseñas.

A partir de dicha revisión, se constató que la configuración de contraseñas a nivel de Active Directory, no se encuentra parametrizada, de acuerdo con las recomendaciones establecidas en el numeral 11.3.1 de "Uso de Contraseñas" de la NCH-ISO 27002, de 2009, del Instituto Nacional

⁹ Active Directory Domain Services (AD DS): Componente Microsoft que realiza la implementación de servicio de directorio activo en una red distribuida de computadoras. Proporciona los métodos para almacenar datos de directorio y hacer que estos datos estén disponibles para los usuarios y administradores de la red.

Fuente: <https://docs.microsoft.com/es-es/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview>



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

de Normalización, la cual dice relación con Tecnología de la Información – Código de Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.

Al respecto, la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC y el nivel central del citado servicio, señalan en sus respuestas que, efectivamente, a la fecha de la revisión de esta auditoría no se encontraban implementados los estándares de seguridad recomendados en la NCH-ISO 27002, y que se trabajará en un plan de implementación a corto plazo, con el fin de aplicar éstas mejores prácticas de seguridad y actualizar la política de administración y uso de contraseñas del año 2019.

Es así que, sin perjuicio de las medidas anunciadas y comprometidas, estas se materializarán a futuro, por lo que la observación planteada debe ser mantenida.

3.2.2 Sobre el cumplimiento de las prácticas de seguridad en el proceso de control de cambios.

De acuerdo con la revisión sobre los sistemas en alcance de la presente auditoría, fue posible verificar que la administración ha establecido a través del documento "Procedimiento de Requerimientos Tecnológicos de Negocio", la metodología para gestionar de manera adecuada los cambios que se presentan en los sistemas y procesos automatizados que dan soporte a la operación de SERCOTEC.

En relación a esta materia, se verificó el cumplimiento de controles generales de seguridad TI para el proceso de control de cambios a través de la obtención de un caso práctico de implementación de un cambio en el sistema Revisión Reactívale.

3.2.3 Respecto de la seguridad en el proceso de autenticación de usuarios en los sistemas.

De la revisión efectuada, se pudo establecer que la arquitectura tecnológica de SERCOTEC cuenta con un inicio de sesión único, en donde se integra la red de dominio interna del Servicio con una plataforma de gestión de aplicaciones denominada "Mi Sercotec", en donde se lleva a cabo el proceso de asignación de identificadores y otorgamiento de niveles de accesos a los sistemas. Esto permite que el usuario pueda ingresar a los sistemas realizando sólo una autenticación a nivel de la red de dominio (inicio de sesión Windows).

3.2.4 Acerca de la realización de copias de respaldos de información de manera incremental.

En relación a esta materia, se verificó que el Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC, cuenta con una política interna denominada "Política de Gestión de Respaldos de Información", en la cual se establecen, específicamente en el numeral 7, los lineamientos fundamentales en la ejecución de respaldos "Se debe respaldar toda la información contenida en Sistemas



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

de Información existentes en el ambiente productivo, incluyendo sitios web, documentos electrónicos, bases de datos, códigos fuentes, etc.”.

En mérito de lo expuesto en los numerales 3.2.2 al 3.2.4, se constató el cumplimiento de controles generales de seguridad TI en el proceso de respaldos de información, a través de la obtención de evidencia asociada al registro de ejecución de un caso de respaldo ejecutado durante el periodo 2020.

4. Respecto del proceso selección de beneficiarios del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.

Sobre el particular, en circunstancias que dicho programa no se administró en los sistemas de SERCOTEC, se procedió a examinar los requisitos señalados en las respectivas bases, de lo cual se identificó la siguiente situación:

- Documentación no proporcionada.

Del análisis practicado a las carpetas de los beneficiarios de la muestra, para 13 casos, no fue proporcionado para su examen, alguno de los documentos exigidos por las bases del programa, cuyo detalle caso a caso, se presenta en el Anexo N° 7.

Sobre el particular, es dable manifestar que, en relación con las carpetas de los beneficiarios, éstas fueron solicitadas al servicio el 5 de mayo de 2021 mediante correo electrónico, siendo reiterado el requerimiento los días 19 y 25 del mismo mes por esa vía y, posteriormente, en reunión sostenida el 9 de junio de esa misma anualidad con la Gerencia de Administración y Finanzas, los gerentes de programas y de regiones, y el Auditor Interno, todos de la entidad fiscalizada.

En este orden de consideraciones, resulta del caso manifestar que tanto el artículo el artículo 9°, inciso tercero, de la citada ley N° 10.336, como el artículo 14 de la resolución N° 20, de 2015, de la Entidad de Control, que fija normas que regulan las auditorias, establecen la obligación para la entidad auditada de cumplir de manera oportuna un requerimiento de información.

En su respuesta, la entidad examinada adjuntó los documentos faltantes, según se detalla en el aludido Anexo N° 7, los cuales una vez examinados, permiten levantar la observación.

5. Acerca de la ejecución de los programas examinados.

Sobre la materia, cabe mencionar que, para efectos de comprobar la entrega efectiva de los beneficios otorgados en el marco de los programas, Reactívale Multisectorial, Reactívale Turismo y Kit de Sanitización para las Ferias Libres, se remitió en el mes de mayo de 2021, vía correo electrónico, una confirmación para los casos seleccionados en las muestras respectivas.



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

Lo anterior, consideró aspectos asociados a la recepción del beneficio, detalle de este, apoyos recibidos de parte del agente operador y/o SERCOTEC, y la posibilidad de mencionar cualquier materia que se considerara pertinente.

En efecto, a continuación, se detalla de acuerdo a cada programa lo enviado y las respuestas recibidas:

Tabla N° 3: Proceso de circularización.

PROGRAMA	CANTIDAD DE CONFIRMACIONES ENVIADAS	CANTIDAD DE RESPUESTAS RECIBIDAS
Kit de Sanitización para las Ferias Libres.	23	6
Reactívatelo Multisectorial.	18	9
Reactívatelo Turismo.	20	13
TOTALES	61	28

Fuente: Elaboración propia en base a los correos enviados a los beneficiarios y sus respuestas.

Si bien en términos generales las respuestas recibidas daban cuenta de la recepción del beneficio, en los casos de [REDACTED] [REDACTED] –Reactívatelo Multisectorial-, y [REDACTED] [REDACTED] –Kit de Sanitización para las Ferias Libres-, cabe señalar que el primero renunció al beneficio, y el segundo, no cumplió con los requisitos de formalización. Se agrega que sus casos están debidamente explicados, y no representan una observación propiamente tal.

Sin perjuicio de lo anterior, y conforme a la documentación proporcionada por SERCOTEC, acerca de la ejecución de las iniciativas, se obtuvieron las siguientes observaciones:

5.1 Programa Reactívatelo Multisectorial.

5.1.1 Acerca del cálculo del puntaje obtenido por los beneficiarios del programa.

Del examen realizado, se comprobó que 4 beneficiarios, a saber, don [REDACTED] don [REDACTED] don [REDACTED] y doña [REDACTED], no fueron hallados en el acta CER, correspondiente a la sesión N° 28, de 8 de junio de 2020, proporcionada por el servicio a efectos de validar el otorgamiento del subsidio a los beneficiarios de la muestra.

A mayor abundamiento, en la planilla Excel denominada “Ranking tecnología” que sustenta el acta en comento, aparecen con puntaje “0”, y bajo la glosa de “No seleccionado”.

Debido a lo antes descrito, se solicitó al servicio que remitiera la información complementaria que acreditara su selección, efectuando la entrega del acta CER correspondiente a la sesión N° 42, de 15 de julio de 2020, en la cual sí aparecen los beneficiarios antes individualizados.



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

En lo que interesa, en dicho documento, se señala entre otros que “En relación al acta CER N° 28 con fecha 08.06.2020, que determinó la lista de seleccionados y lista de espera para el programa Reactíivate, se informa que, dado el reprocesamiento de datos en consideración de ciertas situaciones de borde que se detectaron, hay empresas no seleccionadas que cambian su estado a Seleccionados y Lista de Espera.”.

Asimismo, consigna que “Por situaciones de borde se entiende: 1.- Error en el cálculo de puntaje por formularios registrados como no declarados, por no existir en dichos formularios los códigos establecidos en las Bases (Anexo N° 1) para el cálculo de ventas y disminución de las mismas. 2.- Error en el cálculo de puntaje por la consideración de la fecha de inicio de actividades registrada en la carpeta tributaria en casos que la empresa postulante, es contribuyente en primera y segunda categoría. 3.- Error en el cálculo de puntaje por formularios no declarados.”.

Lo anterior, no se ajustaría al principio de control consagrado en el artículo 3°, inciso segundo de la citada ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado, en pro del adecuado ejercicio de sus funciones, del resguardo de los recursos que administra y el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta, la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC, y el nivel central de dicho servicio, señalan que efectivamente, en primera instancia, los postulantes fueron declarados inadmisibles por error en el cálculo de su puntaje, debido a situaciones de borde que fueron detectadas con posterioridad a la fecha del Acta CER de selección de beneficiarios, lo cual indujo al error en la asignación de puntajes y, por ende, en los estados de postulantes (seleccionados, lista de espera, no seleccionados). Detectado lo antes descrito, la Gerencia de Tecnología y Sistemas del Servicio reprocesó la información de postulantes, y en consideración de los resultados, se procedió a declarar como seleccionados a don [REDACTED], don [REDACTED], don [REDACTED] y doña [REDACTED] consta en correos electrónicos, informes, minuta de reunión y demás antecedentes adjuntos a la respuesta del preinforme de observaciones.

Agrega que, se procedió a corregir todas las situaciones de borde detectadas para efectos de las convocatorias siguientes, no volviéndose a presentar errores como los ya descritos.

Al respecto, si bien la Dirección Regional Metropolitana entregó los antecedentes que respaldan la corrección de los errores ocurridos, incluyendo los respaldos correspondientes a la modificación de la fórmula aplicada inicialmente, dado que la situación observada constituyó una situación consolidada, se mantiene la observación.

5.1.2 Falta de término anticipado de contrato

Dentro de la muestra examinada se encuentra el beneficiario [REDACTED] cuyo contrato data de 16



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

de junio de 2020. Al respecto, se debe señalar que su carpeta de beneficiario no cuenta con los respaldos referidos a pagos de reembolsos y rendiciones, manteniendo solo antecedentes sobre la formalización, y correos de comunicación con el operador, en que éste último solicita antecedentes como cotizaciones, y otros relacionados con el proceso de rendición, de fechas 13, 17, 27, 28 de julio y 3 de agosto de esa anualidad.

Consultado SERCOTEC, este mediante correo electrónico de 8 de julio de 2021, señaló a esta Contraloría Regional que el beneficiario tuvo 0% de ejecución presupuestaria y nunca realizó rendiciones.

En este contexto, se comprobó que el servicio no puso término al contrato, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6, Implementación del plan de inversión, de las bases del programa Reactívale Multisectorial, a saber, que SERCOTEC "...podrá analizar la pertinencia de la continuidad de los proyectos y poner término a los mismos, en caso que éstos, al término del primer mes, no hayan ejecutado el 60% del presupuesto asignado y no existan antecedentes que pudiesen justificar dicho atraso, lo que será calificado por escrito por el Director Regional, fundadamente.", plazo que se cumplió el 16 de julio de 2020, y como se mencionó, no ha ocurrido en la especie hasta la fecha de la presente revisión, el 28 de julio de 2021.

Al respecto la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC señala que, la citada empresa, no tuvo avance alguno de su plan de inversión, y que se tuvo contacto vía correo electrónico, pero que esta no envió ninguna de las cotizaciones comprometidas para ejecutar las actividades de su plan de inversión.

Agrega que fue muy difícil la comunicación y en definitiva no se concretaron avances de ejecución de proyecto.

Por lo antes expuesto, propone como medida de mejora implementar un reporte mensual del proceso de ejecución de cada uno de los proyectos beneficiarios, de manera de realizar un seguimiento de todas las empresas que en su primer mes no tengan un avance de ejecución de, al menos, un 60%. Así el AOS informaría a tiempo y más detalladamente todos los proyectos en incumplimiento, facilitando el oportuno término anticipado de contrato de los beneficiarios/as del programa en la Dirección Regional.

En su respuesta, el servicio agrega que iniciará las gestiones para la regularización de la situación cuestionada, por lo que se mantiene la observación planteada.

5.2 Programa Reactívale Turismo.

5.2.1 Falta de autorización de ampliación del contrato.

De la revisión de la muestra de auditoría, se pudo establecer que en dos casos, correspondientes a los beneficiarios [REDACTED] y [REDACTED], no existe evidencia de la autorización



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

de la ampliación de los plazos del contrato por parte de la Directora Regional del servicio, situación que vulnera el numeral 6, Implementación del plan de inversión, de las bases del programa Reactívatelo Turismo, el cual señala que “La implementación del subsidio, y su respectiva rendición, no podrá tener un plazo superior a 2 (dos) meses, contados desde la fecha de firma del contrato. No obstante, excepcionalmente, la Empresa podrá solicitar por escrito, autorización para extender hasta 2 (dos) meses el plazo establecido, lo que será evaluado en cada caso, mediante una carta dirigida al Director/a Regional. Dicha solicitud debe realizarse previo a la fecha de expiración del contrato y dar cuenta de las razones que la avalen. El/la director/a Regional podrá autorizar o no la solicitud de ampliación del plazo, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Empresa y al AOS correspondiente.”.

Sobre la materia, el Servicio en su respuesta señala que aportó las autorizaciones de ampliación del contrato en comento, adjuntando los documentos que contienen las nóminas de solicitudes de autorización de extensión de plazos, en las que se encuentran los dos beneficiarios indicados. Asimismo, subraya que estas solicitudes de extensión de plazo son tramitadas en forma agrupada a través del Agente Operador y aprobadas también en forma agrupada por la Directora Regional.

En vista de la documentación aportada y una vez revisada, esta observación se levanta.

5.3 Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.

- No existe documento emitido por SERCOTEC que fije las cantidades de guantes, mascarillas y carteles que componen cada kit.

Sobre la materia, es dable manifestar que en las bases del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, en su punto 1.2, Beneficio del programa, se describen los 3 kit a que los beneficiarios pueden acceder de acuerdo a sus características según se expone a continuación.

Tabla N° 4: Detalle contenido en las bases

KIT	CONTENIDO
Kit A (Para ferias de hasta 80 puestos)	Mascarillas. Guantes. Carteles de educación sanitaria. 2 lavamanos portátiles.
Kit B (Para ferias entre 81 y 150 puestos)	Mascarillas. Guantes. Carteles de educación sanitaria. 4 lavamanos portátiles.
Kit C (Para ferias entre 151 o más)	Mascarillas. Guantes. Carteles de educación sanitaria. 6 lavamanos portátiles.

Fuente: Bases del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.



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

En efecto, en dicho numeral se define que para los kits A, B, y C, les corresponden 2, 4 y 6 lavamanos portátiles respectivamente y no se indica la cantidad de guantes, mascarillas y carteles de educación sanitaria para cada kit, como se aprecia.

Sin embargo, la cantidad de los implementos citados, se estableció en los convenios entre los beneficiarios y el agente operador, según el siguiente detalle:

Tabla N° 5: Cantidades asociadas a los kits de sanitización.

KIT	CONTENIDO	CANTIDADES
A	Mascarillas	800
	Guantes	500
	Carteles	8
B	Mascarillas	1.500
	Guantes	900
	Carteles	16
C	Mascarillas	2.300
	Guantes	1.500
	Carteles	22

Fuente: Datos extraídos de los contratos entre agente operador y beneficiarios, proporcionados por SERCOTEC.

Ahora solicitado a SERCOTEC el 5 de mayo de 2021 mediante correo electrónico, siendo reiterado el requerimiento los días 19 y 25 del mismo mes por esa vía y, posteriormente, en reunión sostenida el 9 de junio de esa misma anualidad con la Gerencia de Administración y Finanzas, los gerentes de programas y de regiones, y el Auditor Interno, todos de la entidad fiscalizada, algún documento o antecedentes que acredite que dichas cantidades fueron definidas y/o aprobadas por ese servicio, a la fecha de término de la presente revisión el 28 de julio de la citada anualidad.

Lo anterior, se aparta del principio de control consagrado en el artículo 3º, inciso segundo de la citada ley N° 18.575, en pro del adecuado ejercicio de sus funciones, del resguardo de los recursos que administra y el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC, y el nivel central de ese Servicio, señalan que la cantidad de los implementos citados se estableció en los convenios entre los beneficiarios y el agente operador. Agrega que las bases del programa, en su punto 1.2., disponen que "Las cantidades de mascarillas y guantes que corresponden a cada kit, se indicara en el contrato a firmar, una vez determinadas en base a disponibilidad presupuestaria nacional, y bajo el principio de igualdad".

Sobre la materia, aclarado el punto que las bases indican que las cantidades se fijaran en los convenios, tal como aconteció en la especie, se levanta la observación.



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

5.4 Observaciones transversales programas Reactíivate Multisectorial y Reactíivate Turismo.

5.4.1 Falta de medición del cumplimiento de los objetivos de los programas Reactíivate Multisectorial y Reactíivate Turismo.

Como cuestión previa, es dable manifestar que en relación con los objetivos de los programas del epígrafe, las bases señalan que “Con el objetivo de apoyar la reactivación de su actividad económica, Sercotec otorga un subsidio que les permita reactivar su negocio, mejorar su potencial productivo y/o reemprender.”, y, “...reactivar sus negocios y darle un reimpulso a su capacidad de gestión y desarrollo innovador.”, respectivamente.

Al respecto, se observó que SERCOTEC no cuenta con un instrumento o procedimiento de medición o seguimiento, que le permita evidenciar el cumplimiento de los objetivos en comento una vez ejecutados los recursos por cada beneficiario, de acuerdo con lo informado por el servicio mediante correo electrónico de 29 de junio de 2021.

El hecho anotado, ocasiona que SERCOTEC no tenga información respecto de si los programas en comento habrían logrado la reactivación de los negocios de los beneficiarios con los apoyos entregados, lo que afecta los principios de eficiencia y eficacia previstos en los aludidos artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575.

El Servicio auditado en su respuesta señala que, de acuerdo a la ficha de la iniciativa Reactíivate, el objetivo del programa de que se trata, es contribuir a la recuperación de las actividades comerciales de las micro y pequeñas empresas –de cualquier sector económico-, que hayan visto afectadas sus ventas producto de la emergencia sanitaria, a través de un subsidio que permita adquirir activos fijos y/o capital de trabajo.

Por otra parte, señala que el indicador es el Porcentaje de beneficiarios que logran acreditar logros y su fórmula de cálculo es: $(\text{Número de beneficiarios del Programa que acreditaran logros en el año } t / \text{Número de beneficiarios del Programa que participan en el programa en el año } t) * 100$.

Sobre la materia, resulta del caso manifestar que esta Entidad de Control comprobó que en los años 2019 y 2020, la mencionada ficha no presenta resultados para la fórmula en comento.

Aclarado lo anterior, agrega la Directora Regional Metropolitana que las empresas que ejecutaron las compras de su plan, cumplen el objetivo, en el sentido de que lo que busca el instrumento, es la reactivación de empresas que se vieron afectadas por la pandemia en términos de ventas, a través de la inyección de liquidez. Además, señala que en el programa Reactíivate no hay proyectos ni plan de negocios que permita medir el impacto de la intervención.



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

Sobre el particular, si bien son atendibles los argumentos esgrimidos por la entidad, ésta reconoce que no cuentan con un indicador que permita establecer si los beneficiarios lograron efectivamente reactivar sus negocios, como consecuencia del subsidio recibido en el contexto de los programas en comento, por cuanto y conforme se señala en su respuesta, considera como casos exitosos todos aquellos que acreditan haber utilizado los fondos otorgados en los fines acordados, lo que no permite acreditar que los beneficiarios hayan podido reactivar su negocio, mejorar su potencial productivo y/o reemprender, por lo que se mantiene la observación.

5.4.2 Falta de autorización de cambio en el plan de inversión.

De la revisión de la muestra seleccionada para los programas Reactívatelo Multisectorial y Reactívatelo Turismo, se verificó que en los casos que se detallan en el Anexo N° 8, no existe evidencia asociada a la autorización de los cambios al plan de inversión solicitados por los beneficiarios, en los términos establecidos en el punto 6, Implementación del plan de inversión, de las respectivas bases de cada programa.

En efecto, el citado numeral 6, en lo que interesa, señala que en los casos que se requiera modificar o reasignar alguna de las actividades del Plan de Inversión de manera parcial, esto debe ser solicitado por el beneficiario/a de manera escrita al agente operador, antes de la compra del bien y/o servicio modificado o reasignado. Luego, establece que el ejecutivo/a de fomento, contraparte de SERCOTEC, tendrá la facultad de aceptar o rechazar tal petición, informando por escrito, bajo premisa del cumplimiento del objetivo del Plan de Inversión, acción que no ocurrió en la especie, vulnerando el aludido punto 6 de las bases de ambos programas.

En su respuesta la Directora Regional remite los respaldos concernientes a las solicitudes de modificación, junto con la evidencia de las aprobaciones correspondientes, en 4 de los 5 casos observados.

En consecuencia, revisados los nuevos documentos aportados, las situaciones objetadas en los casos de doña [REDACTED] doña [REDACTED] doña [REDACTED] y [REDACTED] se levantan.

Luego, lo referido a la [REDACTED] se mantiene, por cuanto no se aportaron los respaldos de que se trata.



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

III. EXAMEN DE CUENTAS

6. Examen de las transferencias efectuadas a los programas en examen.

6.1 Programa Reactívatelo Multisectorial.

6.1.1 Se transfirieron mayores recursos que los indicados en el acta CER.

Al respecto, cabe señalar que en el acta CER del 29 de mayo de 2020, correspondiente al operador CNC, se estableció la cifra de \$626.349.375, por concepto de gastos operacionales, sin embargo, el servicio transfirió el 10 de noviembre de 2020, la cantidad de \$629.807.375, superando el monto autorizado en \$3.458.000, sin que conste que se haya efectuado el ajuste respectivo al acta CER.

La situación en comento, vulnera el principio de control consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la citada ley N° 18.575, en pro del adecuado ejercicio de sus funciones, del resguardo de los recursos que administra y el debido cumplimiento de la función pública.

Al respecto, el Servicio señala que en el contexto de los programas especiales, existió un mayor volumen de movimientos y exigencias en la ejecución de recursos, por lo cual, se produjeron algunos errores de procedimiento que fueron respaldados posteriormente. Sobre el particular, se adjunta correo electrónico de 10 de noviembre 2020, con autorización de pago de \$3.458.000, donde se señala que se realizará la respectiva modificación de presupuesto, y el Acta CER N° 81, lo que se materializó al día siguiente.

En atención a que el servicio aportó la citada acta CER N°81, y sin perjuicio de que esta tenga una data posterior a la transferencia respectiva, y que se aportaron otros antecedentes respaldatorios como un correo electrónico con autorización de pago, se levanta lo observado.

6.1.2 Falta nota de crédito que respalda rebaja de factura emitida por agente operador.

Se comprobó la rebaja en los registros contables del programa, de las facturas N°s. 20212 y 20230, de CNC, ambas de 2020, por un total de \$ 18.351.784, por concepto de overhead, en adelante OH, sin que conste la existencia de la respectiva Nota de Crédito de parte del agente operador, que respalde dicha operación.

En este orden de consideraciones, resulta del caso manifestar que tanto el artículo el artículo 9°, inciso tercero, de la citada ley N° 10.336, como el artículo 14 de la resolución N° 20, de 2015, de la Entidad de Control, que fija normas que regulan las auditorías, establecen la obligación para la entidad auditada de cumplir de manera oportuna un requerimiento de información.

Sobre la materia, la Dirección Regional Metropolitana da cuenta del pago de las citadas facturas por un total de \$23.842.000,



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

el cual fue realizado parcialmente con \$18.351.784, correspondientes a fondos que ya se le habían transferido de manera anticipada al operador para gastos operacionales, y el saldo restante con un pago ascendente a \$5.490.216.

Al respecto, cabe precisar que, el overhead es facturado por el agente operador a SERCOTEC, y los gastos operacionales deben ser rendidos por esa entidad al servicio. Además, ambos conceptos se establecen en el documento denominado Acta CER.

Aclarado lo anterior, es que lo observado corresponde a que en los registros contables del programa se rebajaron dichas facturas por el monto citado, en circunstancias que esos documentos correspondían a la facturación del overhead, y fueron considerándolos como gastos operacionales, lo que no correspondería, ya que tal como se indicó en el párrafo anterior, este tipo de gastos son rendidos por el ejecutor a SERCOTEC, en cambio la facturación, es el documento que se entrega para respaldar el cobro del overhead por la prestación del servicio, por lo que no correspondería efectuar la compensación contable que se indica contra un anticipo de gastos operacionales.

En este orden de consideraciones, lo expresado por el servicio no desvirtúa la observación, por cuanto persiste el desequilibrio entre los conceptos de gastos operacionales y overhead, por lo que se mantiene lo observado.

6.2 Programa Reactívale Turismo.

6.2.1 Falta de ajustes al acta CER del agente operador CODESER.

Del examen realizado, se verificó que se transfirieron menos recursos al agente operador CODESER de lo señalado en el acta CER, por concepto de gastos operacionales, por un monto de \$ 144.774.037, toda vez que el mencionado documento estableció la cifra de \$2.265.445.500, y se ejecutaron fondos por \$2.120.671.463.

Además, se observó que el citado operador efectuó la devolución de fondos por el mismo concepto, por un monto de \$17.377.975, sin que se vean reflejadas ambas situaciones en el acta CER.

La situación expuesta, no se ajustan a lo señalado en el punto iii, Funciones del CER, donde se consigna entre otras, lo establecido en el literal e), que se deberá "Analizar y sancionar solicitudes de reformulación técnica o presupuestaria de proyecto(s)/programa(s) en ejecución (casos justificados), en conformidad con la planificación operativa y la normativa de los instrumentos que conforman la oferta programática...", lo que como se indicara no ocurrió.

El servicio en su respuesta adjuntó las Actas CER que complementan la información, a efectos de construir la trazabilidad de las aprobaciones y reformulaciones efectuadas en el programa. Seguidamente, indica que los programas son dinámicos en su ejecución, pues se adicionan recursos, y el



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

número de empresarios también va variando, con lo que se afectan ciertas partidas que es necesario reformular e ir ajustando.

Luego, agrega que, si bien a través del Acta N° 54/2020, se aumentaron los recursos, no fue necesario realizar una nueva transferencia, debido a que los montos traspasados daban cobertura a la totalidad de los beneficiarios, por lo que una vez realizadas todas las devoluciones, el presupuesto quedó desglosado de la siguiente manera: Gastos operacionales, \$1.886.201.669; overhead, \$195.187.589; y, presupuesto total \$2.081.389.258.

En virtud del examen de los antecedentes aportados en la respuesta del Servicio, respecto de los cuales, cabe manifestar que no fueron puestos a disposición durante el transcurso de la auditoría, se levanta lo observado.

6.2.2 No existe evidencia del pago de factura.

Dentro de la información proporcionada, se comprobó la existencia de la factura N° 14930, de 23 de septiembre de 2020, del agente operador CODESSER, por \$104.014.000, por concepto de anticipo de overhead, de la cual, pese a haber sido solicitada por correo electrónico el 6 de junio de 2021, y reiterada el 22 de ese mismo mes, y el 7 de julio, ambos de esa anualidad, no se proporcionó evidencia que haya sido pagada por SERCOTEC.

Lo anteriormente expuesto, se aparta del principio de control, consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la mencionada ley N° 18.575, en pro del adecuado ejercicio de sus funciones, del resguardo de los recursos que administra y el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta la Directora Regional señala que, no existe evidencia del pago de factura precitada, por cuanto al Agente Operador ya se le habían transferido los recursos de manera anticipada, y se recibió una solicitud de pago que fue ejecutada con recursos que ya tenía el Agente Operador, razón por la cual se procedió a rebajar dicho pago de los fondos antes transferidos. Además, se adjuntan la solicitud de pago, garantías y comprobantes contables que dan cuenta del obligado, del devengo y de la ejecución de los recursos.

En virtud de los antecedentes aportados en la respuesta del Servicio, y que no fueron hechos llegar durante el transcurso de la auditoría, se levanta lo observado.

6.3 Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.

6.3.1 Acta CER se emitió en forma posterior a la entrega de los recursos.

En el caso del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres de la muestra examinada, el servicio otorgó transferencias entre el 30 de abril y el 10 de julio de 2020, por un total de \$550.456.202, al agente operador CODESSER.



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

Sin embargo, se comprobó que la respectiva acta CER, que es donde se detallan los conceptos para los que se destinan los fondos, entre los que se encuentran los gastos operacionales y los overhead, se emitió el 24 de julio de 2020, es decir, cuando los fondos ya se encontraban transferidos.

Lo anteriormente expuesto, no se ajusta al principio de control, consagrado en el artículo 3°, inciso segundo, de la referida ley N° 18.575, en pro del adecuado ejercicio de sus funciones, del resguardo de los recursos que administra y el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC, y el nivel central de ese servicio, indican que hay un error o confusión en el Acta CER enviada, toda vez que existe un acta de asignación de 23 de abril de 2020, la cual una vez examinada, permite levantar la observación.

6.3.2 Respaldo pago de overhead.

Al respecto, resulta del caso consignar que el servicio no proporcionó el respaldo correspondiente a pago de overhead al agente operador por \$32.020.499, de 30 de abril de 2020, la cual fue solicitada el 22 de marzo de 2021.

En este orden de consideraciones, resulta del caso reiterar que tanto el artículo el artículo 9°, inciso tercero, de la citada ley N° 10.336, como el artículo 14 de la resolución N° 20, de 2015, de la Entidad de Control, que fija normas que regulan las auditorías, establecen la obligación para la entidad auditada de cumplir de manera oportuna un requerimiento de información.

Al respecto, la Dirección Regional de SERCOTEC, y el nivel central de dicho servicio, en sus respuestas a la situación planteada, adjuntan en esta oportunidad documentos que acreditan el traspaso de recursos por concepto de Overhead por \$32.020.499, por lo cual la observación se levanta.

6.3.3 Se transfirieron menos recursos que los indicados en el acta CER.

Se comprobó que el acta CER de 24 de julio de 2020, estableció que las transferencias otorgadas al agente operador CODESSER, incluye, la cifra de \$36.209.499 por concepto de overhead.

Luego, se verificó que se habría efectuado una transferencia el 30 de abril de 2020, por \$32.020.499, por dicho concepto, sin que, a julio de 2021, se hayan remitido los fondos restantes por \$4.189.000, así como tampoco consta la solicitud y posterior modificación del acta CER en comento, a efectos de ajustarse a los fondos efectivamente traspasados por dicho ítem al agente operador.

Lo antes expuesto, vulnera lo establecido en el punto iii, Funciones del CER, letra e), a saber, que dentro de ellas se encuentra la de "Analizar y sancionar solicitudes de reformulación técnica o presupuestaria de



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

proyecto(s)/programa(s) en ejecución (casos justificados), en conformidad con la planificación operativa y la normativa de los instrumentos que conforman la oferta programática...".

El Servicio no se refiere a este punto en su respuesta, y tampoco adjunta documentación adicional, por lo que se mantiene la observación.

6.3.4 Falta del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante.

Se verificó que en la documentación de respaldo de las transferencias examinadas correspondientes al programa de Kit de Sanitización para las Ferias Libres, no se acompaña el comprobante de ingresos emitido por el agente operador intermedio CODESSER que acredite la recepción conforme de los recursos financieros correspondientes a las 3 transferencias efectuadas al agente operador, por un total de \$ 550.456.202.

Lo expuesto anteriormente, por tratarse de operadores privados, vulnera lo establecido en el artículo 27, de la citada resolución N° 30, que estipula que "la transferencia se acreditará con el comprobante de ingreso de la entidad que recibe los recursos, firmado por la persona que la percibe, el que deberá especificar el origen de los caudales recibidos".

Al respecto el servicio en su respuesta no se manifiesta sobre este punto y tampoco proporciona nuevos antecedentes sobre la materia, por lo cual se mantiene la observación.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo y el inicio de acciones, el Servicio de Cooperación Técnica y su Dirección Regional Metropolitana, han aportado antecedentes que han permitido salvar solo parte de las situaciones planteadas en el preinforme N° 497, de 2021, de esta Entidad Fiscalizadora.

En efecto las observaciones contenidas en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, numerales 1.1, Falta aprobación en las conciliaciones bancarias; 1.2, Falta de control en la elaboración de las conciliaciones bancarias; y, 1.3, Omisión de procedimiento de conciliación bancaria; capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 4, Respecto del proceso selección de beneficiarios del programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, Documentación no proporcionada; 5.2.1, Falta de autorización de ampliación del contrato; 5.3, Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, No existe documento emitido por SERCOTEC que fije las cantidades de guantes, mascarillas y carteles que componen cada kit; 5.4.2, Falta de autorización de cambio en el plan de inversión, en lo referido los casos de [REDACTED] y [REDACTED] capítulo III, Examen de Cuentas, punto 6.1, Programa Reactívale Multisectorial, numerales 6.1.1, Se transfirieron mayores recursos que los indicados en el acta CER; 6.2, Programa



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

Reactívale Turismo, puntos 6.2.1, Falta de ajustes al acta CER del agente operador CODESER; 6.2.2, No existe evidencia del pago de factura; puntos 6.3, Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, numeral 6.3.1, Acta CER se emitió en forma posterior a la entrega de los recursos; y 6.3.2, Respaldo pago de overhead, se levantan atendidos los antecedentes aportados y las verificaciones efectuadas.

Por su parte, respecto de la objeción señalada en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, punto 2.1, Contratos sin una firma fidedigna, en lo que guarda relación con el caso de [REDACTED], se subsana conforme a los antecedentes analizados y aportados por la entidad.

Ahora bien, en lo que dice relación con aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar acciones con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las que se estima necesario considerar, a lo menos, las señaladas a continuación:

1. Sobre lo planteado en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, punto 1.4, Documentos sin fecha, numerales 1.4.1, Informe de cierre; y, 1.4.2, Rendiciones de cuentas; punto 1.5, Documentos en planilla de cálculo Excel, numerales 1.5.1, Plan de inversión; y, 1.5.2, Rendiciones de cuentas; punto, 1.6, documentos sin firma, numerales 1.6.1, Informes de cierre; y, 1.6.2, Rendiciones de cuentas (todos MC), la entidad deberá concretar la implementación y aplicación de las medidas anunciadas para el anexo que complementa el Plan de Trabajo para cada Agente Operador, el cual indica en forma explícita, requerimientos para fortalecer el control interno, de acuerdo a lo consignado en su respuesta.

2. En cuanto a lo indicado en el punto 2, Situaciones de riesgo no controlados por el servicio, numeral 2.1, Contratos sin una firma fidedigna, (C), la entidad auditada deberá solicitar al agente operador CNC, copia de los contratos de los beneficiarios enumerados en el Anexo N° 6 de este informe - exceptuando el contrato de la [REDACTED] todos debidamente firmados, y enviar dicho antecedente a este Órgano de Control, dentro de un plazo de 60 días desde la recepción del presente informe.

3. Acerca del capítulo II, Examen de la Materia Auditada, punto 3, Acerca de los sistemas informáticos que participan en la gestión de los programas examinados, numeral 3.2.1, Sobre la evaluación de la configuración de los parámetros de contraseñas en Active Directory (MC), el servicio deberá implementar los estándares de seguridad recomendados en la NCH-ISO 27002, además de actualizar la política de administración y uso de contraseñas, consignados en su respuesta, respecto de lo cual deberá informar documentadamente a esta Entidad Fiscalizadora en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

4. En lo que concierne al punto 5, Programa Reactívale Multisectorial, numeral 5.1.1, Acerca del cálculo del puntaje obtenido por los beneficiarios del programa (C), el servicio deberá implementar las medidas necesarias con el objetivo de que los sistemas utilizados en la gestión de los programas, aseguren que no se vuelvan a producir errores de borde que afecten el



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

correcto cálculo de puntajes en futuras convocatorias, de modo que el puntaje obtenido concuerde con los antecedentes presentados.

5. En cuanto a lo indicado en el numeral 5.1.2, Falta de término anticipado de contrato (MC), el servicio deberá implementar el reporte mensual del proceso de ejecución de cada uno de los proyectos beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en su respuesta, de modo de efectuar el oportuno término anticipado de los contratos de los beneficiarios/as del programa cuando corresponda, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

6. En lo atinente a lo observado en el punto 5.4, Programa Reactívale Turismo, numeral 5.4.1, Falta de medición del cumplimiento de los objetivos de los programas Reactívale Multisectorial y Reactívale Turismo, (C), el servicio deberá procurar implementar un mecanismo que le permita evidenciar la reactivación de los negocios, el mejoramiento de su potencial productivo, y/o el reemprendimiento, de los beneficiarios que obtuvieron el subsidio, conforme se indica en los objetivos del programa, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

7. En lo que respecta al numeral 5.4.2, Falta de autorización de cambio en el plan de inversión (MC), la Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC deberá remitir copia del respaldo de la autorización del ejecutivo correspondiente, para la redistribución de componentes del plan de inversión de la Empresa [REDACTED] en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

8. Respecto de lo consignado en el acápite III, Examen de Cuentas, punto 6.1, Programa Reactívale Multisectorial, numeral 6.1.2, Falta nota de crédito que respalda rebaja de factura emitida por agente operador, (C), el servicio deberá examinar nuevamente las operaciones observadas considerando lo expuesto en el presente documento, informando de ello en el plazo de 60 días hábiles anotado.

9. Acerca del punto 6.3, Programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres, numeral 6.3.3, Se transfirieron menos recursos que los indicados en el acta CER (MC), la entidad auditada deberá proporcionar el respaldo correspondiente al pago de overhead por \$4.189.000, o bien, el acta CER que ajusta el monto correspondiente a tal concepto, respecto de lo cual deberá informar documentadamente a esta Entidad Fiscalizadora en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

10. Conforme a lo señalado en el punto 6.3.4, Falta del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante (C), el servicio deberá remitir copia de los comprobantes de ingreso por \$550.456.202, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.



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

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron catalogadas como C, identificadas en el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 9, las medidas que al efecto implemente el servicio, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen en un plazo de 60 días hábiles, o el plazo que se indique en cada caso, contado desde la recepción del presente informe.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC en el citado “Informe de Estado de Observaciones”, el cumplimiento de las acciones correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Encargado de Control/Auditor Interno, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, quien a su vez deberá acreditar y validar en los siguientes 30 días hábiles la información cargada en la ya mencionada plataforma, de conformidad a lo establecido en el aludido oficio N° 14.100, de 2018.

Remítase a la Directora Regional Metropolitana del Servicio de Cooperación Técnica, al Jefe de la Unidad de Auditoría Interna de esa entidad, al Gerente General del Servicio de Cooperación Técnica y al Jefe de la Unidad de Auditoría Interna de esa entidad.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	ROBERTO ALARCON TAPIA
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo
Fecha:	22/11/2021



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

ANEXO N° 1

Detalle de casos con informes de cierre sin fecha.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°
TURISMO	GMSS	10.314.XXX-X
TURISMO	MMEC	10.733.XXX-X
TURISMO	MSCQ	11.816.XXX-X
TURISMO	OADG	11.843.XXX-X
TURISMO	PAAA	15.312.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.103.XXX-X
TURISMO	POMC	10.183.XXX-X
TURISMO	MACM	10.536.XXX-X
TURISMO	HFGS	17.309.XXX-X
TURISMO	FRCT	19.032.XXX-X
TURISMO	RGVV	22.105.XXX-X
TURISMO	JBC	23.378.XXX-X
TURISMO	MPRL	6.067.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.034.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.963.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.214.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	79.530.XXX-X
TURISMO	L. [REDACTED]	78.067.XXX-X
TURISMO	JZ	14.761.XXX-X
MULTISECTORIAL	JAPM	7.779.XXX-X
MULTISECTORIAL	TCRM	9.721.XXX-X
MULTISECTORIAL	EMRC	10.054.XXX-X
MULTISECTORIAL	FABH	13.699.XXX-X
MULTISECTORIAL	DABC	13.909.XXX-X
MULTISECTORIAL	GEAZ	15.955.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.342.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.408.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.821.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.940.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.998.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.012.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.057.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.078.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	79.500.XXX-X

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 2

Detalle de casos en que la rendición se presenta sin fecha.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIOS	RUT N°
TURISMO	GMSS	10.314.XXX-X
TURISMO	MMEC	10.733.XXX-X
TURISMO	MSCQ	11.816.XXX-X
TURISMO	OADG	11.843.XXX-X
TURISMO	PAAA	15.312.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.103.XXX-X
TURISMO	POMC	10.183.XXX-X
TURISMO	MACM	10.536.XXX-X
TURISMO	HFGS	17.309.XXX-X
TURISMO	FRCT	19.032.XXX-X
TURISMO	RGVV	22.105.XXX-X
TURISMO	JBC	23.378.XXX-X
TURISMO	MPRL	6.067.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.034.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.963.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.214.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	79.530.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	78.067.XXX-X
TURISMO	JZ	14.761.XXX-X

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 3

Detalle de casos con plan de inversión en Excel.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°
MULTISECTORIAL	JAPM	7.779.XXX-X
MULTISECTORIAL	TCRM	9.721.XXX-X
MULTISECTORIAL	EMRC	10.054.XXX-X
MULTISECTORIAL	FABH	13.699.XXX-X
MULTISECTORIAL	VMMD	14.147.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.342.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.408.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.821.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.940.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.943.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.998.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.057.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.078.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	79.500.XXX-X

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 4

Detalle de casos con informes de cierre sin firma.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°
MULTISECTORIAL	JAPM	7.779.XXX-X
MULTISECTORIAL	TCRM	9.721.XXX-X
MULTISECTORIAL	EMRC	10.054.XXX-X
MULTISECTORIAL	FABH	13.699.XXX-X
MULTISECTORIAL	DABC	13.909.XXX-X
MULTISECTORIAL	GEAZ	15.955.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] Limitada	76.342.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] S.A.	76.408.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] [REDACTED] EIRL	76.821.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	76.940.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	76.998.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	77.012.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	77.057.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	77.078.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] tda.	79.500.XXX-X

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 5

Detalle de casos de rendiciones que no presentan firma del ejecutivo.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°
TURISMO	MMEC	10.733.XXX-X
TURISMO	MSCQ	11.816.XXX-X
TURISMO	OADG	11.843.XXX-X
TURISMO	PAAA	15.312.XXX-X
TURISMO	POMC	10.183.XXX-X
TURISMO	MACM	10.536.XXX-X
TURISMO	HFGS	17.309.XXX-X
TURISMO	FRCT	19.032.XXX-X
TURISMO	RGVV	22.105.XXX-X
TURISMO	JBC	23.378.XXX-X
TURISMO	[REDACTED]	76.034.XXX-X
TURISMO	[REDACTED] Limitada	79.530.XXX-X
TURISMO	[REDACTED] Limitada	78.067.XXX-X
TURISMO	JZ	14.761 XXX-X
MULTISECTORIAL	JAPM	7.779.XXX-X
MULTISECTORIAL	TCRM	9.721.XXX-X
MULTISECTORIAL	EMRC	10.054.XXX-X
MULTISECTORIAL	FABH	13.699.XXX-X
MULTISECTORIAL	DABC	13.909.XXX-X
MULTISECTORIAL	VMMD	14.147.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.342.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.408.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.821.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	76.940.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	76.998.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED] SPA	77.057.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.078.XXX-X
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	79.500.XXX-X

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 6

Detalle de casos de convenios que no presentan firmas fidedignas.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°	STATUS DE LA OBSERVACIÓN
MULTISECTORIAL	JAPM	7.779.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	EMRC	10.054.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	FABH	13.699.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	DABC	13.909.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	VMMD	14.147.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.940.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.943.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	76.998.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.057.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	77.078.XXX-X	MANTIENE
MULTISECTORIAL	[REDACTED]	79.500.XXX-X	SUBSANA

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 7

Documentación no proporcionada programa Kit de Sanitización para las Ferias Libres.

BENEFICIARIOS	DOCUMENTACIÓN FALTANTE
████████████████████ ████████████████████	Certificado de deudas tributarias, certificado de antecedentes laborales y previsionales de la Dirección del Trabajo, y certificado de deudas fiscales emitido por Tesorería General de la República.
████████████████████	Compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, y compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
████████████████████	Compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.



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

BENEFICIARIOS	DOCUMENTACIÓN FALTANTE
[REDACTED]	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
[REDACTED]	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.
[REDACTED]	Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales
[REDACTED]	Estatutos de la organización y el certificado de vigencia, Anexo N° 5 donde conste declaración jurada simple de probidad y prácticas antisindicales, compromiso de cumplimiento del Protocolo Nacional para ferias libres, impartido por el Ministerio de Economía y Ministerio de Agricultura.

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 8

Detalle de casos en que no consta la autorización de modificación al plan de inversión.

PROGRAMA	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	RUT N°	SITUACIÓN
TURISMO	██████████ ██████████ ██████████	10.733.XXX-X	Rindió \$1.417.488 en materias primas y materiales del proceso productivo y \$ 145.000 en promoción, publicidad y difusión, mientras que el plan destinaba solo \$1.300.000 en materias primas y materiales del proceso productivo, en tanto los gastos de difusión fueron menores a lo planeado.
TURISMO	██████████████████ ██████████████████	11.816.XXX-X	El plan de inversión considera solo materias primas y no consumos básicos por \$104.706.
MULTISECTORIAL	██████████ ██████████████████ ██████████	10.054.XXX-X	Gasto \$1.400.000 en maquinarias y equipos, y tenía sólo \$700.000 para dicho ítem.
MULTISECTORIAL	██████████ ██████████████████ ██████████ ██████████████████ ██████████████████ ██████████████████ ██████████████████	76.821.XXX-X	Plan establece para activo fijo \$1.050.000, y gasto \$1.336.697; Plan dice Herramientas tecnológicas \$ 1.400.000 y gastó \$1.113.303.
MULTISECTORIAL	██████████████████ ██████████	77.078.XXX-X	Gasto \$2.213.100 en materias primas, para cuyo ítem el plan de inversión contempla \$1.000.000.

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos contenidos en las carpetas de beneficiarios proporcionadas por SERCOTEC.



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

ANEXO N° 9

INFORME DE ESTADO DE OBSERVACIONES

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORIA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, Aspectos de Control Interno, Numeral 2.1.	Contratos sin una firma fidedigna.	C: Observación Compleja.	La entidad auditada deberá solicitar al agente operador CNC, copia de los contratos de los beneficiarios enumerados en el Anexo N° 6 de este informe -exceptuando el contrato de la [REDACTED] todos debidamente firmados, y enviar dicho antecedente a este Órgano de Control, dentro de un plazo de 60 días desde la recepción del presente informe.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, Numeral 3.2.1.	Sobre la evaluación de la configuración de los parámetros de contraseñas en Active Directory.	MC: Observación Medianamente Compleja.	El servicio deberá implementar los estándares de seguridad recomendados en la NCH-ISO 27002, además de actualizar la política de administración y uso de contraseñas, consignados en su respuesta, respecto de lo cual deberá informar documentadamente a esta Entidad Fiscalizadora en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, Numeral 5.1.2.	Falta de término anticipado de contrato.	MC: Observación Medianamente Compleja.	El servicio deberá implementar el reporte mensual del proceso de ejecución de cada uno de los proyectos beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en su respuesta, de modo de efectuar el oportuno término anticipado de los contratos de los beneficiarios/as del programa cuando corresponda, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.			



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

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORIA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, Numeral 5.4.1.	Falta de medición del cumplimiento de los objetivos de los programas Reactivate Multisectorial y Reactivate Turismo	C: Observación Compleja.	El servicio deberá procurar implementar un mecanismo que le permita evidenciar la reactivación de los negocios, el mejoramiento de su potencial productivo, y/o el reemprendimiento, de los beneficiarios que obtuvieron el subsidio, conforme se indica en los objetivos del programa, acerca de lo cual tendrá que informar su estado de avance o el resultado de su implementación, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, Numeral 5.4.2.	Falta de autorización de cambio en el plan de inversión.	MC: Observación Medianamente Compleja.	La Dirección Regional Metropolitana de SERCOTEC deberá remitir copia del respaldo de la autorización del ejecutivo correspondiente, para la redistribución de componentes del plan de inversión de la [REDACTED] y Telecomunicaciones [REDACTED] en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.			
Capítulo III, Examen de Cuentas, Numeral 6.1.2.	Falta nota de crédito que respalda rebaja de factura emitida por agente operador.	C: Observación Compleja.	El servicio deberá examinar nuevamente las operaciones observadas, considerando lo expuesto en el presente documento, informando de ello en el plazo de 60 días hábiles anotado			



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

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORIA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo III, Examen de Cuentas, Numeral 6.3.3.	Se transfirieron menos recursos que los indicados en el acta CER.	MC: Observación Medianamente Compleja.	La entidad auditada deberá proporcionar el respaldo correspondiente al pago de overhead por \$4.189.000, o bien, el acta CER que ajusta el monto correspondiente a tal concepto, respecto de lo cual deberá informar documentadamente a esta Entidad Fiscalizadora en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Capítulo III, Examen de Cuentas, Numeral 6.3.4.	Falta del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante.	C: Observación Compleja.	El servicio deberá remitir copia de los comprobantes de ingreso por \$550.456.202, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.			