



**MUNICIPALIDAD DE PUCON  
DIRECCION DE CONTROL**

ORD. N° : 20 -

ANT. : Auditoria a los Derechos de Zarpe, Departamento de Turismo.

MAT. : Remite Informe de Auditoria a los Derechos de Zarpe, del Departamento de Turismo de la Municipalidad de Pucón.

Pucón, 03 de diciembre de 2018.-

**DE : DIRECTOR DE CONTROL**

**A : SEÑOR:**

**CARLOS BARRA MATAMALA.**

**ALCALDE MUNICIPALIDAD DE PUCON.**

**A : SR. EDUARDO PINO ÑANCO.**

**DIRECTOR DE DESARROLLO COMUNITARIO.**

**PRESENTE:**

El Director de Control Interno que suscribe, tiene a bien comunicar a Ud, que en el marco del programa de Auditorias a desarrollar por esta Dirección de Control, se dió término, a la presente Auditoria a los Derechos de Zarpe, efectuada al Departamento de Turismo, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, cuyo periodo comprendió entre el 01 de enero y el 31 de octubre del año 2018, obteniéndose como resultado el presente Informe de Auditoria a los Derechos de Zarpe.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 29, letra a), de la Ley N° 18.695, “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, respecto de realizar auditoria operativa interna en la Municipalidad de Pucón, con el objeto de fiscalizar la legalidad de su actuación.

De acuerdo a lo anterior, remito a Ud. el presente Informe de Auditoria a los Derechos de Zarpe, con sus observaciones, a fin de que la Dirección de Desarrollo Comunitario, a través del Departamento de Turismo, subsane dichas observaciones, en un plazo de 10 días.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



EWCR./ewcr.

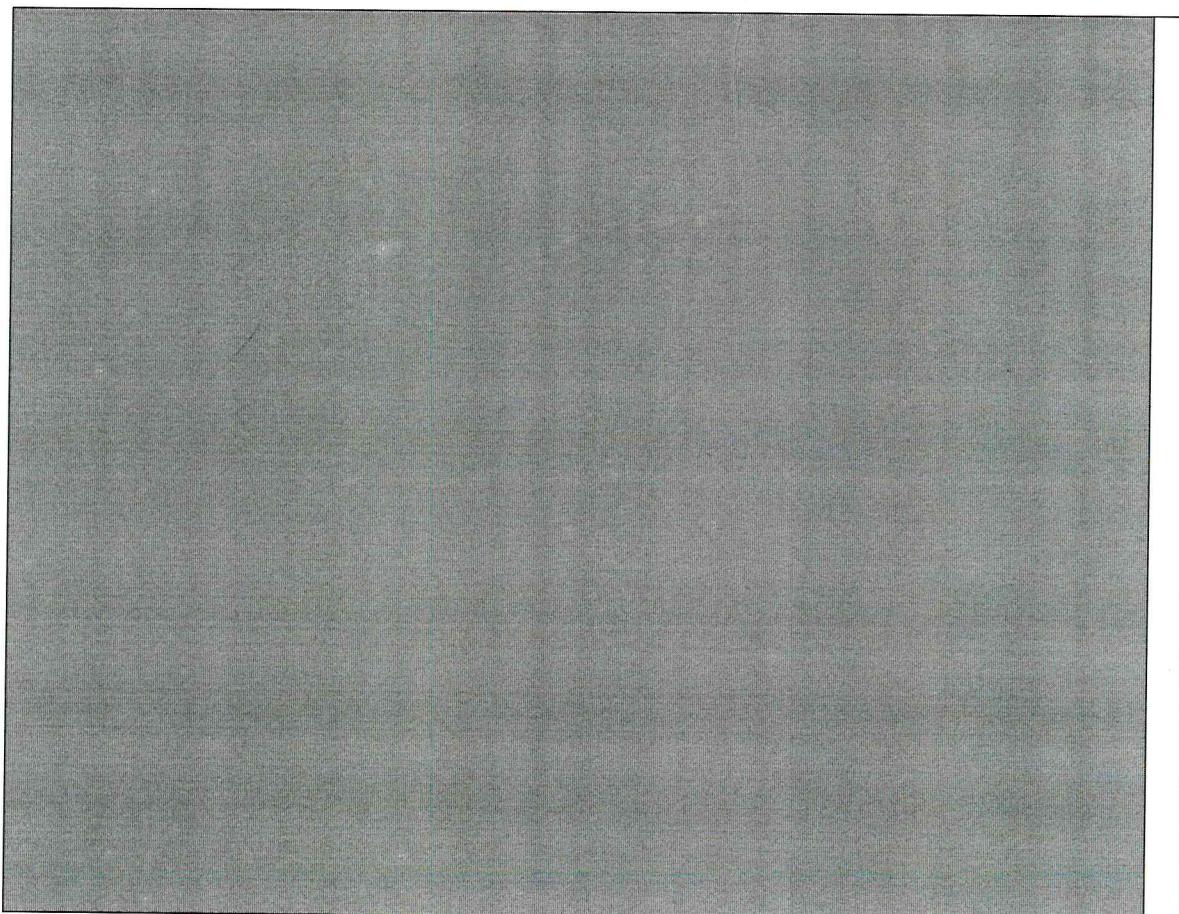
**DISTRIBUCION:**

- Alcaldía.
- Dirección Desarrollo Comunitario.
- Administración Municipal.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Archivo.

 <b>Municipalidad de Pucón</b>	<b>Informe de Auditoría a los Derechos de Zarpe en el Departamento de Turismo Municipal</b>	Número:1
		Versión:1
		Páginas: 1 de 30
		Fecha de emisión:03/12/2018

<b>EXIGENCIA IMPERANTES</b>	Acorde al Art. 29 de la Ley Orgánica Municipal N° 18.695 y en base de las facultades de la Dirección de Control le corresponde realizar auditorías operativas internas.	
-----------------------------	---	--

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>
	Esteban Rojas Araya	Contador Auditor	Auditor Interno
	<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>		
	Edgar Walter Carter Rascheja	Contador Auditor	Director Dirección de Control Interno



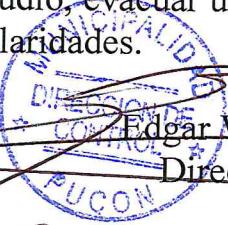
OBJETIVOS  
GENERALES DE LA  
AUDITORIA

En el marco de lo dispuesto en el artículo 29, letra a) , de la Ley N° 18.695, “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, respecto de realizar auditoria operativa interna en la municipalidad de Pucón, con el objeto de fiscalizar la legalidad de su actuación, lo dispuesto en la ordenanza municipal aprobada por el decreto alcaldicio N° 3.233, de 2015, que tiene por finalidad normar los montos y sus formas de cobro de los derechos municipales que deben pagar las personas naturales y jurídicas, sean públicas o privadas, que obtengan del municipio una concesión, permiso o reciban un servicio.

Entre los derechos fijados por la ordenanza, está el de Zarpe, cuyo procedimiento se encuentra regulado en su artículo N° 94, el que dispone que las empresas que bajen el río deben hacer su solicitud ante la municipalidad presentando la hoja de la compañía de seguros con el detalle de las personas que bajarán el río antes de iniciar cada descenso y pagando el derecho municipal previamente, oportunidad en que se emitirá un ticket el cual contiene el número de Orden de Ingreso Municipal que identificará, al propietario del derecho de zarpe y con el cual se podrá concurrir a tesorería para cancelar tales derechos ,gestión que le autorizará para realizar la actividad .

Mediante el oficio N°15 de fecha 30 de octubre de 2018, La Dirección de Control Interno comunica al Sr. Carlos Barra Matamala, Alcalde de la Comuna de Pucón, del inicio de la Auditoria Operativa en el Departamento de Turismo,como parte de su programa anual de trabajo, cuyo objeto de conocer la actuación de los diferente actores en el proceso de los derechos de zarpe, en concordancia con los artículos de la ley N 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General y 61 del Decreto Ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera.

Por lo anteriormente expuesto se cumplió con informar a la Dirección del Departamento de Turismo de la municipalidad mediante Oficio mencionado que entre las Auditorias Operativas planificadas se encuentra “La Auditoría a los “Derechos de Zarpe” cuyo objetivo es conocer el ambiente de control interno relativo a la materia de estudio, evacuar un informe que observa las siguientes irregularidades.



Edgar Walter Carter Rascheja  
Director Control Interno

Pucon, Diciembre 2018

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

1.Departamento a Auditar	Departamento de Turismo
2.Materia	Derechos de Zarpe, registros y procedimientos vigentes
3.Alcance	Ingresos por Derechos de Zarpe
4.Objetivos	Evacuar informe de auditoría que dé cuenta de los procesos del derechos de zarpe y su recaudación
5.Limitaciones	Bajadas río Trancura alto, y bajo, Liucura bajo e intermedio, y alto , Ducky , y Hidrospeed
6. Periodo	01.02.2018 al 31 de octubre 2018
7.Justificación	Cumplir con el programa de Auditoría de la Dirección de Control Interno.
8.Metodología	Conforme a los procedimientos de Control aprobados mediante la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General
9. Acceso a información	Cabe mencionar que dentro del periodo de auditoría, se entregaron dos cajas con los Formularios de Ingreso de Asegurado, cuyo contenido van desde febrero a octubre 2018, por lo tanto la muestra refleja esta realidad.
10 Preparado por	Esteban Rojas Araya, Auditor Interno
11. Revisado por	Edgar Walter Carter Rascheja, Director Control Interno

## ANTECEDENTES PREVIOS

### 1. ANTECEDENTES FINANCIEROS DE LOS DERECHOS DE ZARPE

INGRESOS PROPIOS				
AÑO 2018				
DEPARTAMENTO TURISMO				
ENERO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	8.794.329	11.842.564	3.048.235	134.66
FEBRERO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	12.972.900	15.876.520	2.903.620	122.38
MARZO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	4.547.700	2.670.300	-1.877.400	58.72
ABRIL	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	2.826.900	1.081.700	-1.745.200	38.26
MAYO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	1.153.000	252.700	-900.300	21.92
JUNIO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	155.400	9.100	-146.300	5,86
JULIO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	461.280	100.900	-360.380	21.87
AGOSTO	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	158.200	95.700	-62.500	60.49
SEPTIEMBRE	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	708.900	560.900	-148.000	79.12
OCTUBRE	Año anterior	Año actual	Diferencia	% Diferencia
Derechos de Zarpe	799.500	735.164	-64.336	91.95

#### OBSERVACIONES GENERALES:

1. Sólo los meses de enero y febrero 2018 han generado mayores ingresos respecto de su similar del año anterior.
2. Los meses de marzo a octubre presentan una menor recaudación en los derechos de zarpe respecto del año anterior.
3. % Diferencia: representa el porcentaje del año actual respecto de año anterior.
4. Diferencia: Es la diferencia neta entre año actual y año anterior en pesos, moneda actual.

## 2. FLUJOSGRAMAS DE PROCESOS DE DERECHOS DE ZARPE

Existen tres posibles escenarios para las empresas que requieran de los derechos de zarpe al 2018.

1. Bajo la modalidad de horario de atención de oficina, es decir, de lunes a viernes desde las 08:00 a 14: 00 horas.
2. Bajo la modalidad de atención post jornada de oficina, de lunes a viernes desde las 14:00 a 17:00, con apoyo de máquina redbank.
3. Bajo la atención de personal de turno de fin de semana, proceso similar a N°2 ,donde se regulariza OIM (Orden de Ingreso Municipal) y cierre caja el día hábil siguiente, es decir lunes.



Municipalidad de Pucón

MUNICIPALIDAD DE PUCÓN

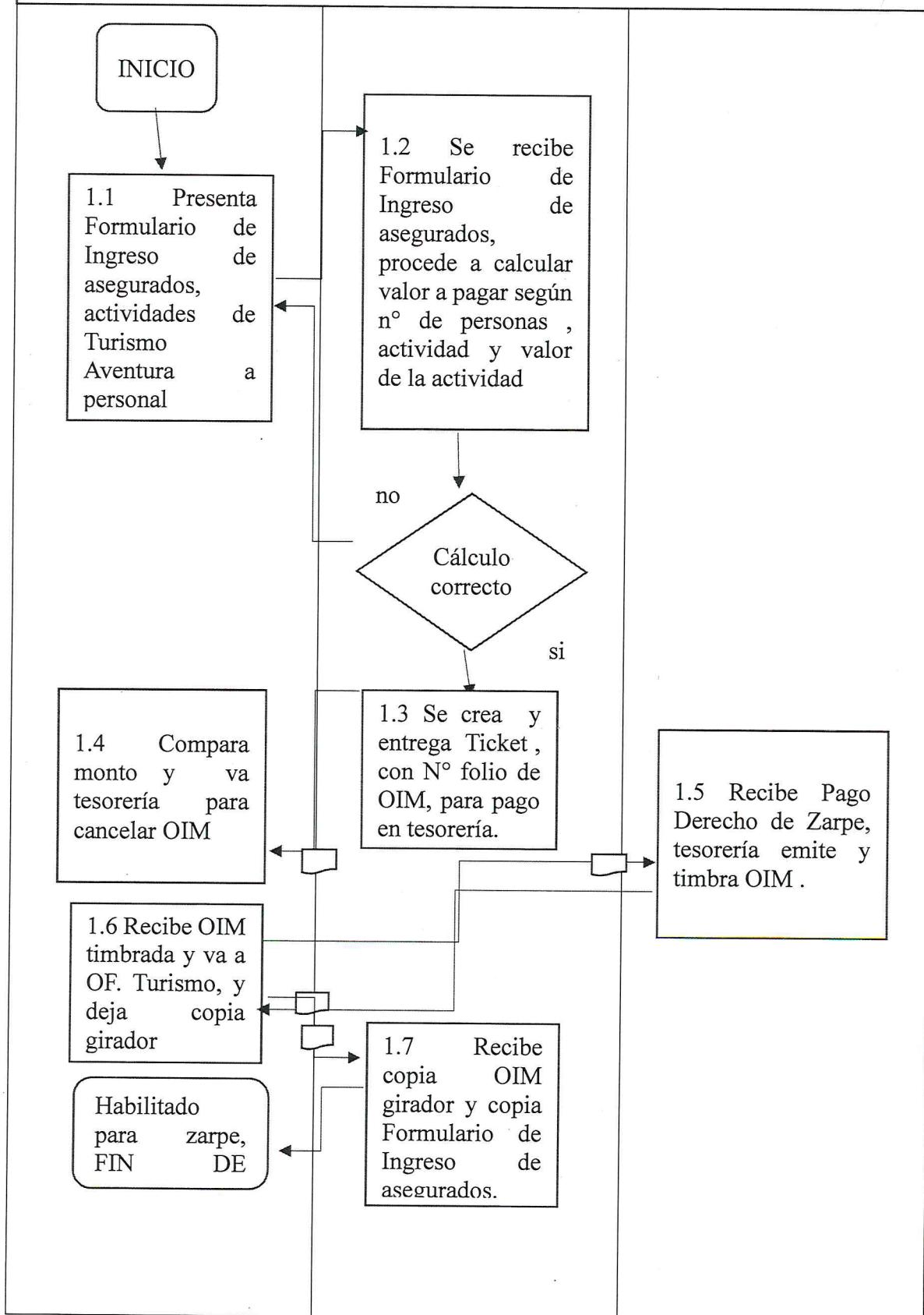
DIRECCIÓN DE CONTROL  
INTERNO

CONTROL  
INTERNO  
2018

PROCEDIMIENTO DE LOS DERECHOS DE ZARPE

Número de Pág 1-1 DCI- Auditor- 1 Auditoria Operativa 2018  
EMPRESA DE TURISMO OFICINA TURISMO TESORERIA

Proceso normal de tesorería : lunes a viernes de 08:00 a 14:00





Municipalidad de Pucón

MUNICIPALIDAD DE PUCÓN

DIRECCIÓN DE CONTROL  
INTERNO

CONTROL  
INTERNO  
2018

PROCEDIMIENTO DE LOS DERECHOS DE ZARPE

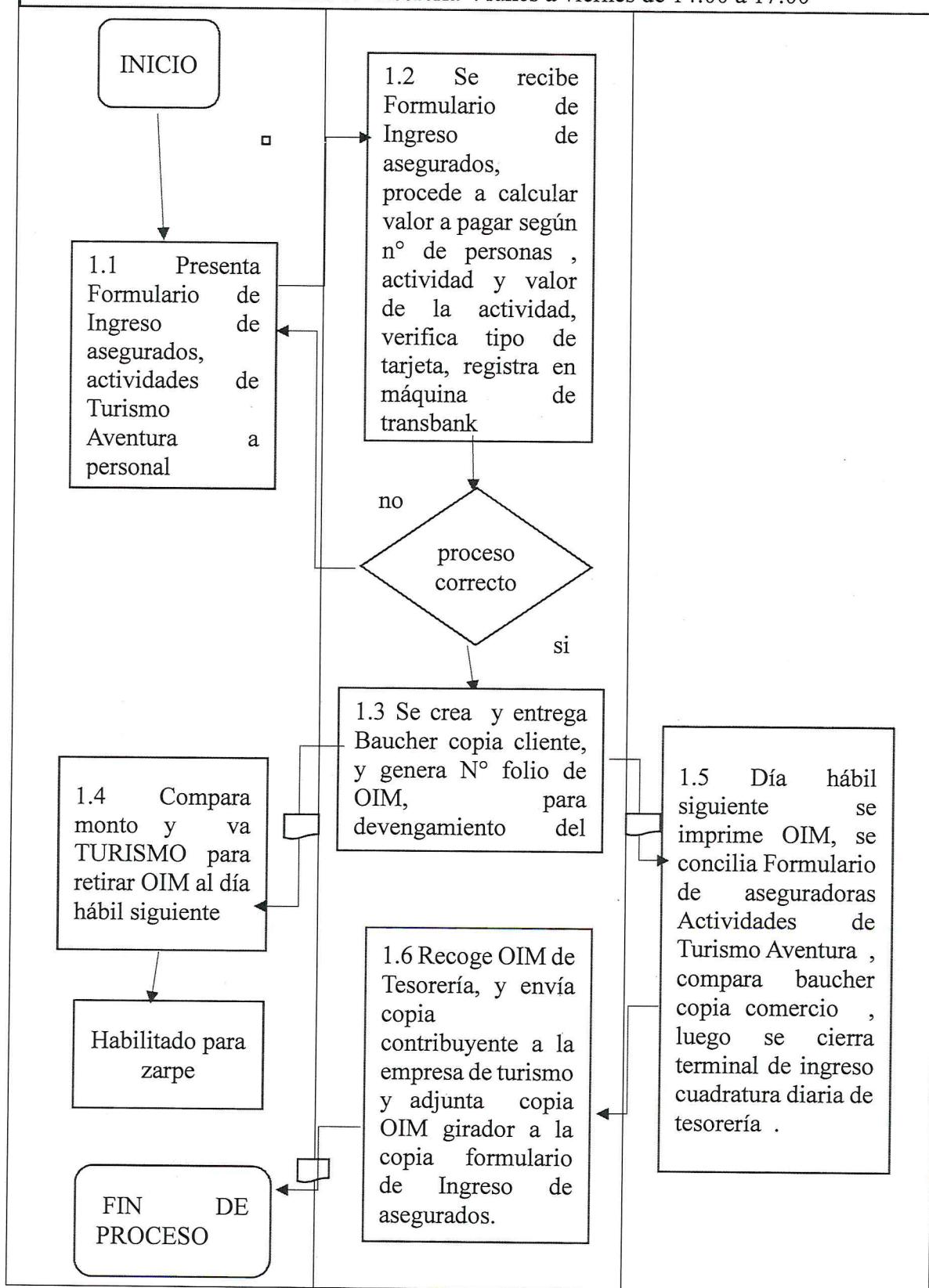
Número de Pág 1-1 DCI- Auditor- 1 Auditoria Operativa 2018

EMPRESA DE TURISMO

OFICINA TURISMO

TESORERIA

Proceso extensión de tesorería : lunes a viernes de 14:00 a 17:00



## ASPECTOS SIGNIFICATIVOS OBSERVADOS

### 1. Personal a cargo de los zarpes:

- a) Sra. María Cecilia Vera Araya, RUN [REDACTED] grado 13, escalafón técnico ,funcionaria de la Municipalidad de Pucón en el Departamento de Turismo, quien posee póliza de fidelidad funcionaria ISE, y cancela un monto mensual de \$2.380, manejo de máquina recaudadora Redbank.-
- b) Sr. Nicolás Ignacio Pacheco Valenzuela, RUN [REDACTED], prestador de servicio de la oficina de turismo, quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo de máquina recaudadora Redbank..
- c) Sra. Sara Adela Barrera Curihual, RUN [REDACTED] prestador de servicio de la oficina de turismo, quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo de máquina recaudadora Redbank.
- d) Sra. Nancy Beatriz Sandoval Cid, RUN [REDACTED] prestador de servicio de la oficina de turismo, quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo de máquina recaudadora Redbank, además asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo del sistema de tesorería municipal, para originar Orden de Ingreso Municipal, OIM, (Orden de Ingreso Municipal)
- e) Sra. Pamela Verónica Cabello Pacheco RUN [REDACTED] prestador de servicio de la oficina de turismo, quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo de máquina recaudadora Redbank.
- f) Sr. Sergio Andrés Sagardía Ferreira , RUN [REDACTED], quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo del sistema de tesorería municipal, para originar Orden de Ingreso Municipal, OIM.

### 2. Procedimiento de los Ingresos por Derecho de Zarpe:

- a) En la actualidad hay 3 alternativas derivadas de un mismo proceso de inscripción de zarpe.
- I. Bajo la modalidad de horario de atención de oficina, es decir, de lunes a viernes desde las 08:00 a 14: 00 horas.
  - II. Bajo la modalidad de atención post jornada de oficina, de lunes a viernes desde las 14:00 a 17:00, con apoyo de máquina redbank.
  - III. Bajo la atención de personal de turno de fin de semana, proceso similar a N°2 ,donde se regulariza OIM (Orden de Ingreso Municipal) y cierre caja el día hábil siguiente, es decir lunes

### 3. Valores de los Derechos de Zarpe según Ordenanza Municipal:

Año	Actividad	Valor por Pasajero
2018	Rafting Trancura Alto	\$1.000.-
2018	Rafting Trancura Bajo	\$700.-
2018	Liucura Alto	\$700.-
2018	Liucura Bajo e intermedio	\$400.-
2018	Kayak	\$200.-
2018	Hidrospeed	\$200.-
2018	Ducky	\$200.-

### 4. Manual de Procedimientos:

No existe un manual de procedimientos formal que permita una adecuada inducción al personal entrante ni que reglamente las actividades y labores que deben realizar quienes se encuentren realizando las labores de atención y recepción de los derechos de zarpe, el cual permitiría orientar las acciones aportando directrices.

### 5. Devengamientos de las Ordenes de Ingreso Municipal

La contabilidad registra todos los recursos y obligaciones en el momento que se generan, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados.

La auditoría refleja un sistemático abandono de este principio contable, cada vez que a juicio del informante o encargado del zarpe no confecciona en su oportunidad la OIM (Orden de Ingreso Municipal), postergándola para el siguiente día, o cuando es fin de semana dejándola para el día hábil siguiente.

Tal acción de omisión vulnera el principio contable y el principio de control interno. Anexo N° 1 recoge muestra del caso expuesto.

### 6. Pólizas de Seguros: Formulario de Ingreso de Asegurados

Independiente de la empresa de turismo que se trate, existe una gran cantidad de “Formulario de Ingreso de Asegurados” que no registran la fecha en la cual la actividad fue realizada, permitiendo asumir imputarlas al día señalado o a cualquier otro. Ver anexo N°2

Además, existe una gran cantidad de “Formulario de Ingreso de Asegurados” que no señalan la actividad o servicio que será prestado por la empresa de turismo, permitiendo sólo aceptar la declaración verbal del interesado para señalar de que se trata las actividades a cancelar por derechos de zarpe. Ver anexo N°3

Por otro lado, existe una gran cantidad de “Formulario de Ingreso de Asegurados”, que viene enmendados, rebajando la cantidad de asegurados inicialmente anotados, cuestión que obviamente baja el monto a cancelar por derechos de zarpe. Ver anexo N° 4

Una buena práctica se observa en las acciones de las empresas de turismo que cierran planilla al rayar diagonalmente Formulario de Ingreso de Asegurados los espacios dejados en blanco. Ver anexo N° 5

Otra buena práctica observada es incluir en el Formulario de Ingresos de Asegurados, el N° de la Póliza, cuestión que se observa en la mayoría de los Formularios (ver anexo N° 6), a excepción de los Formularios presentados por las empresas Turismo Misi spa, , KAYAKPUCON, SYN Aventura Limitada, y Turismo Politur Limitada, los cuales sólo mencionan la empresa aseguradora. Ver anexo N°7

#### 7. Las Ordenes de Ingreso Municipal , OIM

Al respecto de las ordenes de Ingreso Municipal, al ser emitidas en triplicado, es decir, Contribuyente, Girador y Tesorería, su emisión sólo se realiza en las dependencia de la Tesorería Municipal, momento en el cual se separa la copia Tesorería como es lógico y de esperar en el desarrollo de la función.

Las copias Contribuyente y Girador son retiradas por la encargada del zarpe de la oficina de Turismo, o quien le subrogue.

Los horarios y días del desarrollo de la actividad turística bajadas por el río, no siempre concuerdan con los horarios de oficina, por tal motivo las Ordenes de Ingreso Municipal no están disponibles para su retiro en esas circunstancia, razón por la cual la encargada de turismo para efectos de los Derechos de Zarpe, recoge las dos copias de las OIM al día siguiente, o al días siguiente hábil, esta situación se aprecia al observar una gran cantidad de OIM (Orden de Ingreso Municipal) con sus dos copias adjuntas a los Formularios de Ingreso de Asegurados. Ver anexo N° 8

#### 8. Guías de Rafting

Se recoge en entrevista a la encargada de los zarpes,( Sra Cecilia Vera Araya, RUN [REDACTED] ) conocimiento de cuáles son los guías de rafting habilitados , sus especialidades y fecha de vencimiento de su habilitación, cuestión que compara al momento que las empresas toman los zarpes.

#### 9. Tesorería Municipal

Se recoge en entrevista a la encargada de los zarpes,( Sra Lilian Maria Fonseca Barra, RUN [REDACTED] , la cual señala que respecto del procedimiento de los derechos de zarpe, es parte del proceder el recibir la máquina Redbank los días lunes cuando las operaciones o actividades fueron realizadas durante el fin de semana recién pasados, y además cuando las actividades se desarrollan en la jornada de la tarde , pasada las 14:00, cuando la caja están cerradas.

Cabe destacar que el desempeño de la nueva aplicación Redbank ha facilitado la recaudación y buen funcionamiento de los derechos de zarpe.

## CONCLUSIONES FINALES

1. Se vulnera el principio contable del devengamiento, toda vez que se posterga la confección de la OIM (Orden de Ingreso Municipal) , cuestión que se refleja en las fechas comparadas de las actividades o rutas con las fechas de las órdenes de ingreso municipal.

Además vulnera el principio de control establecido en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

También se contraviene lo dispuesto en los numerales 48 al 51 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que requiere el registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

2. Los siguientes prestadores de servicios tiene capacitación y acceso a la máquina recaudadora Redbank la cual ocupan en ausencia de la titular, no poseyendo póliza de fidelidad funcionaria

- Sr. Nicolás Ignacio Pacheco Valenzuela, RUN [REDACTED]
- Sra. Sara Adela Barrera Curihuai, RUN [REDACTED]
- Sra/Srta Nancy Beatriz Sandoval Cid, RUN [REDACTED]
- Sra. Pamela Verónica Cabello Pacheco RUN [REDACTED]

Además el Sr. Sergio Andrés Sagardía Ferreira , RUN [REDACTED]

[REDACTED], quien no posee póliza de fidelidad funcionaria , aunque asume en ausencia de titular Cecilia Vera, manejo del sistema de tesorería municipal, para originar Orden de Ingreso Municipal, OIM.

Lo descrito vulnera la Resolución Exenta N° 1.485, 1996 de la CGR en sus numerales 52 “Las transacciones y hechos relevantes sólo podrán ser autorizados y ejecutados por aquellas personas que actúen dentro del ámbito de sus competencias” y 53 de la CGR “ La conformidad con los términos de una autorización significa que los empleados ejecutan las tareas que les han sido asignadas con las directrices y dentro del ámbito de competencia establecido por la dirección o la legislación”

3. No existe manual formal del procedimiento para la gestión, inducción y capacitación de los derechos de zarpe .

Vulnera lo establecido en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral 62.y 63. “Al determinarse la vulnerabilidad de un activo, debe considerarse también su coste, la facilidad de transporte , la canjeabilidad y el supuesto riesgo de pérdida o de utilización indebida” N° 63

4. Existencia de pólizas de seguro para zarpe, llamados, “Formulario de Ingreso de Asegurados” que contienen omisiones de rutas o actividades y en otros casos la omisión está en la fecha de tales salidas.

Lo descrito vulnera lo establecido en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral 46,50 y 51 de la CGR. “Los documentos sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de las transacciones o hechos ( y de la información concerniente) antes y durante de su realización” N° 46.

“Se requiere, asimismo una clasificación pertinente de las transacciones y hechos a fin de garantizar que las dirección disponga continuamente de una información fiable” N° 50.

5. Existencia de pólizas de seguro para zarpe, llamados, “Formulario de Ingreso de Asegurados” que contienen enmendaduras, las cuales rebajan del listado el número de los pasajeros, acción que naturalmente disminuye los montos a cancelar por zarpe, dejando al encargado de zarpe aceptar tales formularios bajo el ámbito de la confianza. Lo descrito vulnera lo establecido en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral. Dicho procedimiento deberá ser subsanado notificando a las agencias de turismo Aventura del correcto llenado de los Formularios de Ingresos de Asegurados.
6. Se recoge una buena práctica de las empresas de turismo, que cierran planilla al rayar diagonalmente Formulario de Ingreso de Asegurados los espacios dejados en blanco. Lo cual permite conocer con certeza quienes son efectivamente los pasajeros. Lo cual cumple lo descrito en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral 46,50 y 51 de la CGR. “Los documentos sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de las transacciones o hechos ( y de la información concerniente) antes y durante de su realización” N° 46.
7. Se recoge otra buena práctica de las empresas de turismo, al incorporar en los Formularios de Ingreso de Asegurados, el Número de la Póliza, cuestión que permite a los pasajeros gestionar oportuna y de mejor manera la siniestralidad. Lo cual cumple lo descrito en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral 46,50 y 51 de la CGR. “Los documentos sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de las transacciones o hechos ( y de la información concerniente) antes y durante de su realización” N° 46.
8. Las ordenes de Ingreso Municipal adjuntas a los Formularios de Ingreso de Asegurados mantenidas en custodia municipal sólo deben ser las copias de “Girador”, las copias de “Contribuyente” deben ser entregadas a las empresas respectivas en el momento correspondiente, manteniéndolas en archivo para su entrega. Lo descrito vulnera lo establecido en la Resolución Exenta N° 1.485, del 1996, en su numeral 38 “ Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia”.

**Finalmente, la aritmética de las OIM y su correlación con los Formularios de Ingresos de los Asegurados, otorgan certezas que los recaudos corresponden a los enterados en las arcas municipales en los periodos informados de este trabajo de auditoria, sin embargo , las mejoras necesarias en la gestión en los procesos de los Derechos de Zarpe son evidentes al analizar las conclusiones y los anexos más abajo descritos.**