



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL

**INFORME FINAL**

## **Servicio de Registro Civil e Identificación**

Número de Informe: 109/2011  
07 de mayo de 2012





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

DAA. N° 2.696/2011

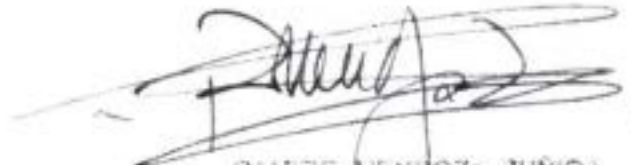
REMITE INFORME FINAL CONSOLIDADO  
N° 109, DE 2011, SOBRE AUDITORÍA  
EFECTUADA EN EL SERVICIO DE  
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.



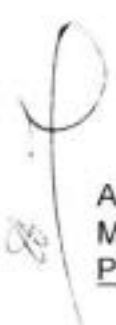
SANTIAGO, 07 MAY 12 \*025992

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Final N° 109, de 2011, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,



RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA



AL SEÑOR  
MINISTRO DE JUSTICIA  
PRESENTE

RTE  
ANTECED



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL

DAA. N° 2.693/2011

REMITE INFORME FINAL CONSOLIDADO  
N° 109, DE 2011, SOBRE AUDITORÍA  
EFECTUADA EN EL SERVICIO DE  
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.




SANTIAGO, 07 MAY 12 \*025993

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 109, de 2011, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Sobre el particular, corresponde que ese Servicio implemente las medidas señaladas, cuya efectividad, conforme a las políticas de esta Contraloría General sobre seguimiento de los programas de fiscalización, se comprobarán en una próxima visita a la entidad.

Saluda atentamente a Ud.,

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

AL SEÑOR  
DIRECTOR NACIONAL DEL  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN  
PRESENTE





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

DAA. N° 2.695/2011

REMITE INFORME FINAL CONSOLIDADO  
N° 109, DE 2011, SOBRE AUDITORÍA  
EFECTUADA EN EL SERVICIO DE  
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.


---




SANTIAGO, 07 MAY 12 \*025994

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Final N° 109, de 2011, con el resultado de la auditoría efectuada en el Servicio de Registro Civil e Identificación

Saluda atentamente a Ud.,

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

  
AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

DAA. N° 2.694/2011

REMITE INFORME FINAL CONSOLIDADO  
N° 109, DE 2011, SOBRE AUDITORÍA  
EFECTUADA EN EL SERVICIO DE  
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.


---



SANTIAGO, 07 MAY 12 • 025995

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Final N° 109, de 2011, con el resultado de la auditoría efectuada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

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

AL SEÑOR  
AUDITOR INTERNO DEL  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN  
PRESENTE





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

PNAC: 13.035

INFORME FINAL CONSOLIDADO N° 109 DE  
2011, SOBRE AUDITORIA A LOS  
INGRESOS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO  
DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION,  
SRCel.

---

SANTIAGO,      -7 MAY 2012

En cumplimiento del programa anual de fiscalización aprobado por esta Contraloría General, se efectuó una auditoría de transacciones en el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel, referida a los ingresos de operación, por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2010, examen que en algunos procesos se extendió al año 2011, en la medida que se consideró necesario.

#### **OBJETIVO**

La auditoría tuvo por finalidad verificar la correcta recaudación, percepción, contabilización y depósito de los ingresos de operación obtenidos por el aludido Servicio, por concepto de ventas de actuaciones en oficinas y a través de internet, como también los ingresos obtenidos por contratos de conectividad, comprobando la oportunidad, valorización de las mismas, veracidad y fidelidad de las cuentas de acuerdo con la normativa contable, la autenticidad de la documentación de respaldo y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables.

#### **METODOLOGIA**

El trabajo se realizó sobre la base de principios, normas y procedimientos de control aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, considerándose evaluaciones del control interno en cada una de las materias examinadas. Además, se efectuaron revisiones selectivas de los registros y documentos y otras validaciones que se estimaron adecuadas en las circunstancias.

#### **Universo y muestra**

Para los fines señalados se seleccionó una muestra de \$ 4.992.154.412, que representa el 12,1% de los ingresos ascendentes a \$ 41.166.128.873, de las Direcciones Regionales y del nivel central, examinados, según se presenta en el siguiente cuadro:

A LA SEÑORA  
JEFE DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
**P R E S E N T E**  
XOH/JAA/HAM/RCA



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Región	Universo \$	Muestra \$	% del total
Nivel Central	35.445.606.399	3.654.316.900	10,31%
II Región	1.366.344.860	418.083.130	30,60%
IV Región	1.262.066.706	236.528.483	18,74%
VI Región	1.466.704.842	149.352.937	10,18%
VII Región	1.625.406.066	533.872.962	32,85%
<b>TOTAL</b>	<b>41.166.128.873</b>	<b>4.992.154.412</b>	<b>12,13%</b>

Sin perjuicio de lo anterior, se revisaron algunas operaciones correspondientes a otros períodos en la medida que se consideraron necesarias.

### **ANTECEDENTES GENERALES**

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un Servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por misión facilitar el ejercicio de los derechos de las personas a través del registro, certificación y verificación de los hechos relativos al estado civil, identidad, bienes y otros actos específicos encomendados por ley, resguardando la confidencialidad, confiabilidad y certeza de la información, brindando un servicio oportuno y de calidad.

Las principales funciones se encuentran establecidas en el artículo 4° de la ley N° 19.477, que aprueba su ley orgánica, entre las cuales, se encuentran las de formar y mantener actualizados, por los medios y en la forma que el reglamento determine, los Registros de Nacimiento, Matrimonio y Defunción; General de Condenas; de Pasaportes; de Conductores de Vehículos Motorizados; de Vehículos Motorizados; de Profesionales; de Discapacidad; de Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes y los demás que le encomiende la ley, así como dejar constancia en ellos de las inscripciones que lleve o practique de los hechos y actos jurídicos que los modifiquen, complementen o cancelen.

Asimismo, dicha disposición le encomienda otorgar certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en sus registros, resguardando su integridad, permanencia e inviolabilidad y manteniendo, por los medios adecuados, la información contenida en los documentos que les han dado origen o han servido de fundamento a las inscripciones, subinscripciones y anotaciones que en virtud de la ley deba practicar.

Además, le asigna la función de informar a los organismos que la ley señala, los datos estadísticos relacionados con la información que lleva con sujeción a la ley y que no sean de competencia propia de otros servicios.

El patrimonio del Servicio está integrado por los fondos que anualmente le destine la ley de Presupuestos, sus ingresos propios y los demás bienes que adquiera a cualquier título.

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

## **RESULTADO DEL EXAMEN**

Producto del examen se emitió el Preinforme de Observaciones N° 109 de 2011, en el nivel central, el cual fue puesto en conocimiento del Servicio, dándose respuesta mediante oficio DN ORD. N° 453, del 28 de julio de 2011, del Director Nacional.

Este trabajo fue realizado, además, en las Direcciones Regionales del SRCel de Antofagasta, Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule, cuyos aspectos más relevantes se presentan a continuación, sin perjuicio de la emisión de los informes regionales con el detalle pormenorizado, confeccionados por las respectivas Contralorías Regionales, los cuales consideraron las respuestas entregadas por las entidades correspondientes a los preinformes.

Las principales observaciones determinadas en el examen dicen relación con las siguientes materias:

### **I.- SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En este acápite se analizaron y evaluaron los principales procedimientos de control interno implementados por el Servicio en materias administrativo contables, relacionadas con los ingresos de operación, para cuyos efectos se tuvieron en consideración las normas impartidas por la Contraloría General aprobadas por resoluciones N°s 1.485 y 1.486 de 1996 sobre control interno y de auditoría y por los oficios N°s 60.820 de 2005 y 54.900 de 2006, sobre normas y procedimientos contables. Asimismo, las instrucciones sobre ingresos, contenidas en las circulares N° 80 de 2003, N° 39, de 2006, y N° 226 de 2007, emitidas por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

#### **1. Manual de procedimientos**

En relación a este acápite, se detectaron las situaciones que se indican:

##### **1.1 Nivel Central**

La Unidad de Atención de Instituciones, UAI, es la encargada, entre otras funciones, de administrar y gestionar los convenios suscritos con entidades tanto públicas como privadas, incorporando soluciones que permitan un mayor nivel de desarrollo de los productos disponibles, elaborar y desarrollar procesos de pre facturación necesarios para la facturación y cobros correspondientes, las cuales se encuentran establecidas en la resolución exenta N° 3900, del 29 de diciembre de 2008.

Al respecto, se comprobó que el Servicio no ha dictado normas que regulen los procedimientos de dicha Unidad, los controles asociados, las autorizaciones necesarias y la generación de informes oportunos y periódicos, situación que impide delimitar las responsabilidades y orientar las labores del personal. Sobre el particular, la encargada de dicha Unidad, informó mediante



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

memorándum N° 291, del 6 de abril de 2011, que no cuenta con documentos o manuales que establezcan los procedimientos de la misma, sino sólo de los servicios que se prestan a través de convenios.

En respuesta a dicha observación, el Director manifiesta que el Servicio elaborará, a través de la Subdirección de Operaciones, un procedimiento destinado a la Unidad de Atención a Instituciones, e informa que en la Subdirección de Administración y Finanzas existe un procedimiento que corresponde a la política de cobranzas, distribuida por memorándum DN 73, del 28 de julio de 2009, el cual adjunta.

Atendido lo expuesto por la Institución, se levanta la observación, sin perjuicio que las medidas adoptadas serán validadas en una próxima visita al Servicio.

### **1.2 Dirección Regional de Coquimbo**

Se verificó que la Entidad no cuenta con descripciones de cargos formales o informales actualizadas.

En su respuesta, la Dirección Regional reconoce lo planteado en cuanto a la inexistencia de manuales con descripciones de cargos, señalando que tales definiciones corresponden al nivel central del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En función de ello, se mantiene la observación, habida consideración que es responsabilidad de la Dirección Nacional de ese Organismo, la solución de las deficiencias mencionadas.

Ahora bien, se observó que en las Oficinas de La Serena y Coquimbo, los funcionarios designados como tesoreros realizan además, labores de cajeros, en reemplazo de aquellos con licencia o feriado legal, trasgrediendo las instrucciones sobre el particular.

Al respecto, el Servicio confirma dicha situación, agregando que se efectúa para salvar situaciones de alta demanda permitiendo con ello dar una mejor atención al usuario.

En cuanto a la adecuada separación de funciones, añade que el oficio DN. Circular N° 39 de 15 de noviembre de 2006, del SRCel, indica que entre las bases esenciales del control interno, se encuentra la división de funciones, indicando que el actual sistema de recaudación de ingresos "(...) contempla diversas funciones a desarrollar al interior de la oficinas (Cajero, Tesorero y Jefe de Oficina), (...), siendo importante señalar que esta separación de funciones dependerá del número de funcionarios que componen cada oficina, debiendo aplicarse de acuerdo a cada realidad, según lo que cada Director Regional determine".

En consideración a que las oficinas identificadas cuentan con una dotación que posibilita la segregación de funciones en los términos planteados por el instructivo, se mantiene lo observado.

ck



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

## **2. Unidad de Auditoría Interna**

Algunos alcances del examen que efectúan estas Unidades y de su estructura, observadas en algunas Oficinas del Servicio, se señalan a continuación:

### **2.1 Nivel Central**

Se constató que el proceso de recaudación de ingresos por venta de actuaciones por conectividad y a través de internet, no había sido examinado por la Unidad de Auditoría Interna, no obstante el significativo volumen de transacciones que genera y la diversidad de funciones que se realizan en la Unidades de Atenciones de Instituciones, de Análisis y Consolidación y en la Oficina de Internet, que ameritan su incorporación a los programas de trabajo de la Unidad citada.

Sobre la materia, el Servicio precisa que la Unidad de Auditoría Interna efectuó revisiones al proceso de ingresos por Convenios de Conectividad en los años 2006, 2007 y 2009, realizando seguimientos a las observaciones en los años siguientes, adjuntando además, los informes de tales auditorías.

Asimismo, informa que sin perjuicio de lo anterior, la aludida Unidad realizará seguimiento a las observaciones de este Organismo de Control sobre los procesos señalados.

En mérito de la información y nuevos antecedentes aportados en la respuesta presentada por el Servicio, esta Contraloría General considera superadas parcialmente las observaciones de este acápite, por cuanto, en lo referente al proceso de recaudación a través de internet, la Entidad no acompañó información que respalde la realización de auditorías por parte de la precitada Unidad.

### **2.2 Dirección Regional de Coquimbo**

En esta Dirección Regional no se cuenta con una unidad de Auditoría Interna, cuyas funciones se hacen necesarias dada su dotación, cantidad de oficinas y población. Además, se constató que la Unidad de Auditoría Interna a nivel nacional no ha efectuado exámenes relativos al sistema de recaudación de ingresos en la IV Región, en los dos últimos años.

Sobre el particular, la aludida Dirección Regional precisa que durante el año 2010, el nivel central realizó auditorías, revisando procesos transversales, esto es, examinando las actividades de distintas regionales asociadas a una determinada materia, entre las que se incluyó a la Región de Coquimbo, en materias tales como control de recursos recaudados, posesiones efectivas y gestión territorial. Asimismo, respecto de la Unidad de Auditoría Interna regional, agrega que ésta no se ha implementado por falta de recursos y de dotación.

Al respecto, cabe precisar que, efectivamente, se tuvo a la vista el informe de auditoría denominado "Control de recaudo y emisión exenta de certificados", realizado por el nivel central. Sobre la

96



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

materia, es menester indicar que si bien dicho informe incluyó a la Dirección Regional de Coquimbo en la revisión, los resultados fueron presentados de manera global, en cuanto al grado de cumplimiento para todas las regionales de la muestra, sin que se hubiese generado un informe con temas específicos para la Región de Coquimbo, que le permitiese tomar acciones correctivas, de resultar procedente.

En el caso de la auditoría de posesiones efectivas, sólo se tuvo acceso a una presentación realizada por el auditor a cargo de la revisión en la Región de Coquimbo, dado que el informe en cuestión se encontraba en proceso en el nivel central. Del análisis de la mencionada presentación, no se desprende que se haya revisado el sistema de recaudación de ingresos asociados a las precitadas posesiones efectivas.

Finalmente, en cuanto al informe sobre Gestión Regional, éste no fue proporcionado por la Dirección Regional de Coquimbo durante la visita, como tampoco en su respuesta al preinforme de observaciones en análisis, por lo que no es posible evaluar si está relacionado con el sistema de recaudación de ingresos.

En consideración a lo anterior, no se acreditó que el SRCel haya efectuado revisiones a las materias relacionadas con el sistema de recaudación de ingresos de la región y además, los informes emitidos, tenidos a la vista, no contemplaron resultados detallados, lo que dificulta la adopción de medidas correctivas.

### **3. Bases de datos**

Algunos alcances y situaciones que dicen relación con las bases de datos en uso en el Servicio, relativas a procesos de ingresos de operación, se exponen seguidamente:

#### **3.1 Nivel Central**

En la revisión efectuada se determinó que en materia de resguardo y acceso a la información de los procesos auditados, los datos de pre facturación y facturación de los convenios de conectividad, se confeccionaban en planillas excel, situación que denota vulnerabilidad, pues en ellas es posible alterar, modificar o eliminar antecedentes sin que exista constancia de dichas acciones.

Al respecto, se verificó que el Servicio no contaba con un sistema que permitiera el control y cálculo de los ingresos por conectividad.

Sobre el particular, se comprobó que las planillas de pre facturación del período julio-agosto de 2010, enviadas por la Unidad de Atención de Instituciones al Departamento Nacional de Contabilidad y Finanzas, mediante memorándum UAI N° 74, el 13 de agosto de 2010, presentaban montos erróneos en el resumen de facturación de convenios de conectividad, sin embargo, se verificó que los valores cobrados correspondían a los indicados en los respectivos convenios. En el siguiente cuadro se muestran algunos ejemplos de las inconsistencias enunciadas:

48



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Institución	Monto informado por la U.A.I. \$	Nº de factura	Monto facturado \$	Diferencia \$
Municipalidad de Antofagasta	304.420	12355	634.207	-329.787
Municipalidad de Chiguayante	532.733	12364	126.841	405.892
Municipalidad de La Florida	862.522	12376	507.366	355.156
Municipalidad de Quilicura	1.598.201	12404	253.683	1.344.518
Municipalidad de Recoleta	1.674.306	12407	253.683	1.420.623
Municipalidad de Peñaflores	1.369.888	12395	126.841	1.243.047

Al respecto, la Entidad expresa en su respuesta que a través de la Subdirección de Operaciones (SDO), con apoyo de la Subdirección de Estudios y Desarrollo (SED), gestionará la creación de un sistema de cálculo y control de ingresos por conectividad y validación de la pre facturación. Además, manifiesta que se remitió el memorándum SAF N° 452, del 26 de julio de 2011, desde la Subdirección de Administración y Finanzas a la SDO, requiriendo esta implementación.

Sobre los argumentos expuestos por la Institución auditada, no es posible dar por superada la observación, en tanto no se implemente el sistema indicado por la autoridad, lo que será verificado en una próxima visita.

### **3.2 Dirección Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins**

Se observó que en esta Dirección Regional no se dispone de un acceso expedito y permanente a la base de datos del sistema de tesorerías con que cuenta la Entidad, lo que es necesario para revisar y analizar en detalle las actuaciones diarias por cada terminal recaudador.

Lo anterior, genera un deficiente acceso a los datos tanto por parte de la propia Administración como de la auditoría interna o externa. Es así que, en la presente revisión se requirió la impresión de largos listados de actuaciones y luego, al implementarse la clave de acceso de lectura para la auditoría, fue necesario demandar la separación de un terminal recaudador, ya que ésta no funcionaba en el equipo asignado para la revisión por parte de la Entidad.

En la respuesta del Servicio auditado, se señala que en la región, la revisión y el análisis del detalle de actuaciones se realiza sólo a través de la impresión de la planilla de tesorería, precisando además que la Jefa de Finanzas Regional, nunca ha contado con claves de acceso a la base de datos del sistema de tesorería con que cuenta el Servicio.

Agrega la autoridad, que se hará llegar la observación al nivel central de la Entidad, sin perjuicio de que, desde su perspectiva, lo anterior no constituye una debilidad de control, sino más bien sería una medida de seguridad, adjuntando copia de la resolución exenta N° 2421, de 2009, que aprueba las normas de seguridad de la información en el Servicio.

Sobre la materia, el Servicio ratifica el método de operación con listados impresos en papel.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Al respecto, es necesario destacar que la fiscalización efectuada es al sistema de la Entidad y no se restringe a la forma tradicional que usa la Unidad de Finanzas del Servicio auditado para acceder a los datos.

En efecto, la debilidad de control se refiere al acceso a los datos impresos y a reportes de una base de datos centralizada, cuyo manejo seguro y regulado es una técnica válida y pertinente en un entorno informatizado, siguiendo las directrices de seguridad informática aprobadas por el decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba las normas técnicas para los organismos de la Administración del Estado, sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos (Norma Chilena N° 2.777, de 2003).

La aplicación de las precitadas directrices, además de no generar inconvenientes respecto a la tradicional forma de imprimir listados en papel, derivaría en un fortalecimiento del sistema de control al mejorar la oportunidad y alcance de las revisiones del propio Servicio y de este Organismo de Control, bajo plataformas informáticas.

En tanto no se verifique la efectiva implementación de procedimientos referidos al acceso de la base de datos del SRCel, se mantiene la observación.

#### **4. Modalidad de cobro de prestaciones a Entidades**

En relación con esta materia, se verificó que el Servicio había emitido ocho resoluciones para establecer valores, por prestación de servicios a través de convenios, las que tienen distinta modalidad de cobranza, situación que no permite estandarizar los procedimientos de cobro a las diversas Instituciones, las cuales se presentan a continuación:

<b>N° de resolución</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tipo de prestación de servicios</b>	<b>Modalidad o procedimiento de cobranza</b>
293	31-01-2003	Consulta en línea sobre anotaciones en el registro de vehículos motorizados.	Cobro por tramo dependiendo del número de consultas realizadas.
2991	26-12-2001	Consulta de estadísticas de actuaciones del registro de vehículos motorizados.	Cobro por tramo dependiendo del número de consultas realizadas.
2665	14-11-2003	Consulta en línea y batch respecto de estado de vigencia de documentos de identidad.	Cobro por número de consultas efectuadas.
2357	01-10-2004	Prestación de servicios de información. Consulta a través de los servicios computacionales de la información contenida en la base de datos.	Cobro por tramo dependiendo del número de consultas realizadas.
2242	23-09-1999	Prestación de los servicios computacionales denominados "Conexión a la Red Corporativa para Organismos de la Administración del Estado".	Cobro Mensual por puestos de trabajo
1556	03-05-2010	Consulta de actuaciones del Registro de Defunciones.	Cobro de acuerdo al periodo de suscripción del convenio.
2632	07-10-2005	Servicios computacionales de preingreso de datos de documentos fundantes de solicitudes de vehículos motorizados.	Cobro mensual por conectividad.
309	29-01-1999	Búsqueda de RUT en el Registro de Vehículos Motorizados.	Costo fijo por RUT procesado y costo variable dependiendo de la cantidad de PPU encontradas.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Sobre el particular, la Encargada de la Unidad de Atención a Instituciones, mediante memorándum N° 465, del 9 de mayo de 2011, manifestó a la Comisión Fiscalizadora, que las resoluciones actualmente vigentes fueron dictadas cada una para un determinado servicio, en atención al costo de generarlo. Agregó, que dicha Unidad ha propuesto la creación de resoluciones de precios aplicables a más de un servicio, las cuales ya fueron visadas por la Subdirección de Administración y Finanzas y que se encuentran en revisión de la Subdirección Jurídica del SRCel.

En su respuesta, la Institución manifiesta que la Encargada de la citada Unidad, mediante memorándum N° 372 del 13 de abril de 2011, le propuso al Subdirector de Administración y Finanzas, dos resoluciones de precios agrupadas por tipo de consulta; por datos civiles y por consulta de placas patentes, para servicios a prestar a través de convenios, las que se elaboraron en conjunto con la Subdirecciones de Estudios y Desarrollo, de Operaciones y Administración y Finanzas, documentos que se encuentran en análisis. Además, hace presente que la fijación de aranceles debe formalizarse a través de la posterior dictación de un decreto supremo del Ministerio de Justicia.

Los argumentos esgrimidos por la Institución, no obstante considerarse razonables, no permiten levantar la observación, en tanto el Servicio no regularice la situación planteada.

## **5. Garantías**

Se comprobó que algunos convenios de conectividad celebrados por el Servicio, no establecen entre sus estipulaciones la entrega de documentos de garantías para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas, careciendo de esta forma, de los resguardos necesarios ante un eventual incumplimiento por parte de las instituciones correspondientes. A modo de ejemplo, se indican los siguientes convenios:

<b>Institución</b>	<b>Fecha de Convenio</b>	<b>Detalle</b>
DataBusiness S.A.	26-09-2005	Verificación de datos registro civil
Dicom S.A.	08-08-2005	Verificación de datos registro civil
Asociación Nacional Automotriz de Chile AG.	24-12-2001	Información estadística del registro de vehículos motorizados.
Soc. Concesionaria Costanera Norte S.A.	24-05-2005	Verificación de datos del RVM
Equifax Chile S.A.	14-05-2007	Verificación de defunción en línea
Axonaxis S.A.	18-05-2009	Verificación de defunción en línea

Sobre las observaciones planteadas, la Institución responde que se incorporará en los nuevos contratos una cláusula relativa a la exigencia del otorgamiento de una boleta de garantía, para asegurar el cumplimiento del convenio respectivo.

En lo relativo a los convenios vigentes que fueron observados en el presente informe, precisa que la Subdirección de



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Operaciones evaluará a través de la Unidad de Atención a Instituciones, la necesidad de realizar requerimientos de actualización de estos convenios con las diferentes instituciones, a fin de incorporarles la misma cláusula.

En consideración a que, según los argumentos expuestos por el Servicio, las medidas propuestas se implementarán en el futuro, no es posible en esta oportunidad dar por superada la observación, siendo verificada su efectiva aplicación en una próxima visita.

Cabe agregar, que la Institución en su respuesta solamente se refiere a los convenios individualizados en el presente informe y no informa las acciones que se efectuarán para actualizar la totalidad de los contratos que se encuentran en la misma situación.

## **6. Sistema Contable**

El sistema contable utilizado para el registro de las operaciones del Servicio es el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE). Al respecto, se pudo constatar que la Entidad no siempre reconoce en su contabilidad los resultados económicos cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o práctica comercial aplicables y se hayan ponderado, fundamentalmente, todos los riesgos inherentes a tal operación, vulnerando lo establecido por la Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, contenida en el oficio N° 60.820, de 2005, de este Organismo Superior de Control.

Algunas deficiencias sobre esta materia, se exponen a continuación:

### **6.1 Nivel Central**

Se detectaron atrasos en la contabilización de los montos depositados en la cuenta N° 9022007 del Banco del Estado, correspondientes a las recaudaciones por concepto de venta de certificados por internet de la empresa Mis Cuentas.Com del primer semestre de 2010, de acuerdo al siguiente detalle.

<b>Periodo</b>	<b>N° de comprobante</b>	<b>Monto \$</b>	<b>Fecha registro</b>	<b>Fecha de depósito</b>	<b>Días de atraso</b>
1° Quincena Enero	18344	23.835.780	28-02-2010	05-02-2010	22
1° Quincena Febrero	21201	22.994.470	19-03-2010	09-03-2010	10
2° Quincena Febrero	36813	18.148.990	30-04-2010	01-04-2010	30
2° Quincena de Marzo	49828	32.712.720	21-06-2010	07-06-2010	14
1° Quincena Abril	58386	24.643.390	20-07-2010	02-07-2010	18
2° Quincena Abril	58387	28.742.060	20-07-2010	06-07-2010	14
2° Quincena Mayo	69514	28.410.600	23-08-2010	02-08-2010	21
1° Quincena Junio	69516	29.298.820	23-08-2010	10-08-2010	17
2° Quincena Junio	69515	24.950.500	23-08-2010	6-08-2010	13
1° Quincena Julio	93263	32.356.750	31-10-2010	01-10-2010	30
	<b>Total</b>	266.094.080			

10



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Igualmente, se comprobó que algunos ingresos por conectividad no fueron contabilizados oportunamente en el SIGFE, conforme lo evidencian las fechas consignadas en las cartolas bancarias de la cuenta corriente N° 901750 del Banco del Estado. Esta situación se observa, por ejemplo, en el ingreso correspondiente a las facturas N°s 12954, 13079 y 13067 efectuado por la empresa Equifax S.A., el 28 de enero de 2011, por un total de \$ 48.401.159.

Al respecto, se verificó que esta operación fue contabilizada mediante el comprobante de tesorería ID N° 465146 el 21 de marzo de 2011, es decir, dos meses después de su ingreso en la cuenta corriente.

Lo anterior, evidencia una falta de control administrativo que vulnera el principio de oportunidad con que deben realizarse las operaciones, conforme lo ha señalado esta Contraloría General en su oficio N° 60.820, de 2005, sobre normas contables para los organismos públicos.

En relación a lo observado, el Servicio manifiesta que no obstante que se devenga durante el mes, debido a razones de cuadratura de las operaciones efectuadas a través de internet y del Registro de Prendas sin desplazamiento, no se puede contabilizar el reconocimiento del ingreso, hasta que no se genere el devengamiento una vez realizada la cuadratura que informan las Subdirecciones de Estudios y Desarrollo y de Operaciones.

Enseguida, señala que existe una demora en identificar los depósitos en la cuenta corriente y que se dispondrá que se coordinen las Subdirecciones de Estudios y Desarrollo y de Administración y Finanzas, para establecer procedimientos y calendarios específicos.

Además, expresa la autoridad, que la Institución se encuentra licitando los servicios bancarios, lo que permitirá optimizar este proceso.

Dadas las razones expuestas por el Servicio, se levanta la observación formulada, no obstante, se verificará el cumplimiento de las medidas propuestas en la próxima fiscalización que se realice a la Entidad.

## **6.2 Dirección Regional de Antofagasta**

Se observó que el Servicio no siempre efectúa la contabilización de los hechos económicos en el momento en que éstos se generan o devengan, como lo establece el oficio circular N° 60.820, de 2005, de este Organismo de Control.

Sobre lo anterior, el SRCel indicó en su respuesta que tal situación fue detectada en la auditoría de ingresos patrimoniales, de abril de 2011, en la cual se determinó que el Encargado de Finanzas debía dar cumplimiento oportuno al registro contable del devengo y del cobro, conforme a lo instruido por la Subdirección de Administración y Finanzas de la Dirección Nacional, además de verificar los depósitos versus la recaudación diaria, según informe de Tesorería de cada oficina respectivamente.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

No obstante, no se aportaron antecedentes que permitieran levantar la observación, sin perjuicio de las medidas que la Entidad adopte para subsanar la situación representada.

### **6.3 Dirección Regional del Maule**

Se observó que el Servicio ha recibido depósitos en la cuenta corriente N° 43509106364, del Banco del Estado, los cuales no son registrados en la contabilidad en forma oportuna, por desconocer la identificación del depositante, en circunstancias que se debió utilizar la cuenta 21407 "Recaudación del Sistema Financiero", y una vez aclarado el origen del depósito, realizar los movimientos contables respectivos.

En lo referido a esta materia, la Directora de la Entidad objeto de la presente auditoría manifestó que a contar del mes de mayo del presente año, se están realizando las contabilizaciones en la citada cuenta, de todos aquellos dineros que se desconoce su origen, y que no corresponden a ingresos del Servicio.

Sobre el particular, se mantiene la observación formulada, toda vez que la autoridad no proporcionó antecedentes que permitan acreditar su regularización, medida que será validada en la etapa de seguimiento del presente informe.

Por otra parte, la revisión aleatoria de las operaciones, permitió determinar la existencia de un error de registro en el cheque N° 9014413, emitido manualmente, el cual aparece girado dos veces el día 31 de julio de 2010 en el sistema SIGFE, a saber: en el primer caso, por \$ 38.755.100, por concepto de pago de impuestos por ventas en oficina, correspondiente al mes de julio de 2010, y el segundo, por la suma de \$ 9.166, por devolución de licencia médica.

Al respecto, la autoridad informa que se han efectuado los cambios en la contabilización de los documentos nulos en el sistema SIGFE, reflejando su movimiento contable efectivo, que permite tener certeza de los cheques emitidos y/o anulados.

Dado que la autoridad no proporcionó antecedentes sobre la regularización de la situación observada, en esta oportunidad no es posible levantar la observación, siendo validada posteriormente en la etapa de seguimiento respectiva.

Se constató además, que hasta el mes de septiembre de 2010, en la Dirección Regional del Maule no se realizaban los análisis de cuentas contables correspondientes, hecho que impedía conocer en detalle la respectiva composición de saldos, dificultando así su análisis y control, situación que fue confirmada por la Encargada de Administración y Finanzas del Servicio. A su vez, manifestó que a contar de octubre del mismo año, se comenzaron a efectuar dichos análisis, de acuerdo a lo instruido por el Jefe de Contabilidad y Finanzas del nivel central.

En su escrito de respuesta, la autoridad del Servicio señala que, efectivamente, es una situación que desde octubre del año 2010



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

se encuentra subsanada, confeccionándose de manera regular y formal los análisis de cuentas.

Aclara que con anterioridad a esa fecha y conforme a los controles implementados, existían instancias de análisis a través de los cuales era posible conocer la composición de los saldos, en especial en las cuentas por cobrar de ingresos de operación, mediante el sistema SIGFE, a través del módulo "Consulta por RUT" e Interfaz que detalla los saldos.

En virtud de lo expuesto, corresponde mantener la observación formulada, toda vez que la Entidad no aporta antecedentes que permitan aclarar el motivo por el cual durante la fiscalización no fue entregada la información mencionada, por ende, el Servicio deberá emprender las acciones para regularizar la deficiencia detectada, cuya concreción será verificada en una próxima visita de seguimiento que se realice a la Institución.

## **II.- EXAMEN DE CUENTAS DE LO INGRESOS**

Se examinaron selectivamente los ingresos del Servicio, del nivel central y de las regiones indicadas anteriormente, en función de su materialidad y del riesgo que involucra este tipo de operaciones, cuya metodología de trabajo, como ya se enunciara, comprendió el examen de los registros contables y la documentación sustentatoria pertinente, revisión de controles y pruebas a procedimientos utilizados en estas operaciones, validaciones en terreno, entre otras.

Los principales ingresos que percibe la Institución corresponden a las recaudaciones efectuadas en las oficinas o a través de internet, por concepto de las distintas actuaciones que realiza.

Otra fuente de ingresos, proviene de la prestación de servicios efectuadas a organismos públicos y entidades privadas, consistente en la entrega vía web de información contenida en los registros públicos del Servicio, con las limitaciones que la ley establece en lo que se refiere a la seguridad y confidencialidad de los datos, servicio que se formaliza mediante los respectivos convenios de conectividad.

En este acápite, se incluye el resultado de la revisión de los diferentes tipos de ingresos, a saber: ventas de actuaciones en Oficinas, efectuadas a través de internet, por contratos de conectividad con diversas instituciones, ingresos por convenios de colaboración y por concepto de arriendo de inmueble.

### **1. Ingresos por ventas de actuaciones en Oficinas**

Corresponden a la venta de documentos que emite el Servicio en el ejercicio de sus funciones, tales como, cédula de identidad, certificados de nacimiento, antecedentes, matrimonio, defunción, cuyos valores son fijados por decreto supremo del Ministerio de Justicia y recaudados a través de las distintas oficinas y suboficinas implementadas en las Direcciones Regionales.

JK



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Para tales fines, el Servicio ha implementado el sistema computacional denominado "MONITO 32", cuya función principal es registrar la venta y devolución de actuaciones en línea, por puesto de trabajo, generando automáticamente informes de control de ventas y devoluciones diarias, además, del control de los formularios utilizados.

El citado sistema registra correctamente los ingresos y egresos de caja con el detalle necesario para su identificación. Sin embargo, se observó que la cuadratura de folios de los documentos físicos utilizados en la emisión de actuaciones, depende de los números de los folios de inicio y final que diariamente ingresa el usuario, al sistema. Por consiguiente, la confiabilidad de esta operación depende de los controles que se realicen a la cuadratura manual de estos folios con los documentos físicos existentes, la que se verá afectada en la medida que estos controles no se practiquen adecuadamente.

Las evaluaciones practicadas a los procesos de cuadratura de las cajas permitieron comprobar que éstas se realizaron correctamente, sin presentar diferencias significativas en el período de la muestra.

En esta materia, el Servicio informa que actualmente está implementando la impresión de certificados en papel blanco abandonando el formulario de color verde, automatizando el proceso de cuadratura de folios, según consta en el instructivo para emisión de certificados en papel blanco entregado por ADEXUS, como empresa proveedora de servicios informáticos, donde se indica que el nuevo certificado tiene un número de folio, el cual es único a nivel del Servicio y sirve para las búsquedas de documentos, para su posterior verificación en la Oficina Internet.

Agrega, que esta nueva modalidad se está desarrollando en forma gradual en las regiones y que recientemente se elaboró un plan de capacitación para su aplicación.

Al respecto, es menester señalar que, en esta oportunidad, no se considera superada la observación planteada, por cuanto, según lo indicado por la propia autoridad, las medidas se encuentran en proceso de implementación lo que será verificado en una próxima visita.

Atendido lo anterior, el examen en esta materia se centró fundamentalmente, en evaluar la integridad de la información de dicho sistema, para cuyo efecto se efectuaron visitas a algunas Oficinas de las regiones Metropolitana, Antofagasta, Coquimbo, Libertador General Bernardo O'Higgins y del Maule.

### **1.1 Nivel Central**

El total recaudado por este concepto en las oficinas de la Dirección Regional Metropolitana, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2010, ascendió a M\$ 19.677.441, monto que equivale al 25,5% del total de los ingresos percibidos por la Entidad, durante el año 2010, ascendente a M\$ 77.115.559.

*Handwritten mark*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**a) Verificación de cuadraturas**

Se comprobó que, en general, las cuadraturas diarias y mensuales de las cajas coinciden con los montos entregados a la empresa Prosegur para efectuar los depósitos correspondientes, como también con los montos informados por el sistema Monito, antes citado.

En su respuesta, el Servicio auditado precisa que no obstante existir un control manual a cargo de un funcionario de la Subdirección de Administración y Finanzas, se incorporará un control automatizado en la licitación de servicios integrales para la Institución.

**b) Verificación de firmas de comprobantes**

En lo referente a las autorizaciones con las que deben contar los informes de cierre diarios (Firma de Tesorería u Oficial Civil), se detectaron algunas faltas en tales documentos en las oficinas de San Miguel, Providencia y Quinta Normal, según se detalla a continuación:

Oficina	Terminal	Fecha	Comprobante sin autorización
Quinta Normal	5	18-08-2010	Detalle cierre de caja
Quinta Normal	RVM 1315	25-08-2010	Corte de comprobante
Quinta Normal	SECIP 29253	25-08-2010	Resumen de actuaciones del día.
Providencia	5	09-08-2010	Resumen de actuaciones del día.
Providencia	SECIP 4829	10-08-2010	Resumen de actuaciones del día.
San Miguel	7	31-08-2010	Corte de comprobante y el resumen de actuaciones del día.
San Miguel	SECIP 48221	17-08-2010	Corte de comprobante y el resumen de actuaciones del día.
San Miguel	2	31-08-2010	Corte de comprobantes

En relación a lo observado, la Institución manifiesta que se están modificando los procedimientos de la Circular N° 39, que está referida a la recaudación de ingresos para oficinas integrales y manuales del SRCel, e instruyendo respecto del control del Oficial Civil y del Tesorero, de los informes de cierre diario, recogiendo anteriores observaciones de Auditoría Interna.

Además, indica que se solicitó a la Subdirección de Estudios y Desarrollo, mediante memorándum SAF N° 419, del 18 de agosto de 2010, que modificara el sistema de cierre de caja integral, a tres cierres con firma electrónica. Comunica además, que con esa fecha se realizó una video conferencia nacional dirigida a Oficiales Civiles y Tesoreros de todo el país, para informar sobre el cambio de procedimiento de cierre de cajas y mejoras en éstos.

Sobre los argumentos esgrimidos por la Institución, es menester señalar que si bien se impartieron instrucciones al respecto, no se acompañó documentación o antecedentes que avalen lo expuesto, en relación a la implementación de la firma electrónica, razón por la cual, en esta ocasión, no es posible levantar la observación.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Se detectaron algunas situaciones referentes al estado de la infraestructura de las oficinas visitadas de la Región Metropolitana que afectan la seguridad de los recursos del Servicio, como se detalla a continuación:

**- Oficina de Estación Central**

- La oficina de la Oficial Civil no tiene protecciones, debido a lo cual la caja de fondos que allí se encuentra no está adecuadamente protegida. Anexo N° 1, fotos 1y 2

- No cuenta con un archivo que permita resguardar la totalidad de la documentación. Al respecto, se verificó que ésta se encuentra diseminada en diversas dependencias, tales como el Casino de los funcionarios, debajo de la escalera de acceso del público al segundo piso, en un rincón al lado de los cajeros, etc. Anexo N° 1, fotos 3 y 4.

- Las cajas recaudadoras no cuentan con medidas de seguridad que permitan la adecuada custodia de los recursos y de las personas que las atienden, como por ejemplo, la existencia de un recinto que tenga una puerta con una chapa de seguridad.

**- Oficina de San Miguel**

- Existe sólo una vía de evacuación en caso de emergencia.

- Se informó que en la oficina han tenido, en diversas oportunidades, plaga de roedores, situación que afecta las condiciones de higiene del recinto y no solo pone en riesgo la salud de las personas, sino también el resguardo de la documentación del Servicio.

- Se verificó que contigua a la oficina y a una estantería donde se guardan documentos, se encuentra una bodega de otra Institución, donde se almacenan balones de gas licuado, con el consiguiente peligro que reviste dicha situación.

- La rampla de acceso a la oficina para discapacitados se encuentra en mal estado, lo que impide el adecuado desplazamiento de personas con dicha condición, vulnerando con ello lo dispuesto en el artículo 4.1.7, del decreto N° 47, de 1992, del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

- La Oficina no tiene una adecuada ventilación, por cuanto existe un alto flujo de usuarios y el sistema de aire acondicionado no se encuentra en funcionamiento.

- El lugar donde se encuentra ubicada la caja de fondos es aledaño a la escalera de entrada de la oficina del INP y la pared de separación es de vulcanita.

*CP*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

- Las cajas de la oficina no tienen medidas de seguridad, que permitan el debido resguardo de los recursos y de las personas que las atienden, como es la inexistencia de un recinto que tenga una puerta con una chapa de seguridad. Anexo N° 1, foto 5.

- La oficina no cuenta con un archivo para la protección de la totalidad de la documentación. Sobre el particular, se verificó que ésta se encuentra diseminada en diversas dependencias, tales como el Casino de los funcionarios, oficinas de atención a público, baños, entre otros, como se aprecia en el Anexo N° 1, fotos 6, 7 y 8.

**- Oficina de Quinta Normal**

- No existen medidas de seguridad que provean el debido resguardo de los recursos y de las personas que atienden las Cajas de la Oficina, como lo es la existencia de un recinto que tenga una puerta con una chapa de seguridad. Anexo N° 1, foto 9.

- La Oficina no cuenta con un archivo que permita salvaguardar la totalidad de la documentación, la cual se encuentra repartida en varias dependencias, tales como el Casino de los funcionarios y oficinas de atención a público. Anexo N° 1, fotos 10, 11, 12, 13.

**- Oficina de Providencia**

Debido a que esta oficina está ubicada en una casona antigua, las dependencias donde se efectúa la atención de público están muy alejadas entre sí. Además, se observó que no cuentan con la protección adecuada en las cajas, especialmente aquéllas de los vehículos, que se encuentran a la entrada del recinto, en la cual se realizan transacciones que involucran una cantidad importante de dinero, como lo son la inscripción y transferencia de vehículos. Anexo N° 1, foto 14.

En relación a lo observado en este punto, el Servicio informa que se elaborará un plan de mejoramiento de la infraestructura y de seguridad de las oficinas mencionadas. No obstante, señala, que las correspondientes a San Miguel y Providencia, se encuentran en proceso de cambio de edificio.

En consideración a que los argumentos enunciados por el SRCel se refieren a medidas a implementar a futuro, en esta oportunidad, no es posible levantar la observación, por ende, su aplicación se verificará en una próxima visita a la Entidad.

**1.2 Examen efectuado en las Direcciones Regionales**

**a) Dirección Regional de Antofagasta**

OK



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**- Cierre de caja en puestos integrales**

El puesto integral corresponde a aquel que realiza la atención de público, emite actuaciones y recauda los dineros por el valor de éstas. Precisado lo anterior, el procedimiento de cierre establecido en el "Instructivo de Recaudación de Ingresos por la Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales", señala, en lo que interesa, que una vez que el cajero realice la cuadratura, lo cual implica clasificar el dinero en efectivo (billetes y monedas) recaudado en el día y contrastado con las actuaciones vendidas, en el sistema integral debe digitar el monto total recaudado en efectivo.

El examen practicado en la Dirección Regional de Antofagasta permitió verificar que las cuadraturas y rendiciones diarias de caja efectuadas presentaban errores de suma, descuadraturas recurrentes, dineros mal arqueados, entre otras situaciones, lo que no se ajustó al procedimiento descrito precedentemente.

Sobre lo anterior, el Servicio manifestó que esta situación fue advertida en el informe de auditoría interna sobre control de recaudo y emisión de certificados, de enero de 2010, cuya copia adjuntó. Informó además, que en tal oportunidad, se asumió el compromiso de entregar a funcionarios el instructivo aludido, a objeto de cumplir con el ingreso de las cifras correctas al sistema, dejando las respectivas notas explicativas de aquellos casos donde exista más de un cierre. Finalmente, señaló que esta materia se incorporó al plan de capacitación regional 2011.

Los argumentos expuestos por la Entidad no son suficientes para subsanar la presente observación, considerando además, que se trata de una situación repetitiva, según consta en propias auditorías internas del Servicio y lo expuesto en este informe. En consecuencia, corresponde mantener la observación, sin perjuicio de las futuras validaciones que sobre la materia practique este Organismo de Control.

**- Revisión y validación del cajero y del tesorero**

El examen practicado a la documentación de sustento de los ingresos y egresos (que anulan actuaciones de ingreso), de esta Dirección, permitió constatar la falta de aprobación de parte de los cajeros y tesoreros, mediante la firma y timbre respectivos, de los documentos emitidos a través del Sistema Integral de cajas. En el Anexo N° 2 se presenta el detalle de los casos advertidos, en las oficinas de Antofagasta y Calama.

Al respecto, la Entidad indicó que se instruirá al personal de las oficinas integrales para el cumplimiento irrestricto del instructivo de recaudación de ingresos por la venta de actuaciones.

Seguidamente, manifestó que esta observación fue incluida en el informe de auditoría interna sobre "Control de recaudo y emisión de exentos", de 22 de febrero de 2010, como así también en la auditoría interna extraordinaria ejecutada el 6 de abril de 2011, correspondiente a ingresos patrimoniales, de los cuales acompañó copia. Además, señaló que se incorporó al "Plan de Capacitación Regional 2011", del Servicio, las materias relativas al Sistema de Atención Integral, actividad que se desarrolló en el mes de mayo del mismo año, adjuntando la información al respecto.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Lo expuesto denota que a pesar que la situación había sido detectada por la Entidad y se habían implementado medidas para su solución, a la fecha de la visita de este Organismo de Control, ésta aún persistía, aspecto que deberá ser abordado por el Servicio.

**- Sistema de archivo de documentos contables**

La Sección de Tesorería de la Dirección Regional de Antofagasta no contaba con un sistema cronológico y ordenado de archivo de la documentación de respaldo de sus operaciones de actuaciones.

Al respecto, se observó que el actual sistema de archivo de la documentación soporte de los comprobantes de ingresos y egresos, entre otros, se mantenían en "Paquetes atados con elástico". Esto, sumado al alto volumen de antecedentes que maneja esa sección, y al escaso espacio físico para su custodia, dificultaba el acceso en forma expedita y oportuna para su fiscalización, y denota, a la vez, un alto riesgo de pérdida o extravío de dicha documentación.

Sobre la materia, el Servicio confirmó lo observado y comunicó, entre otras medidas, que se implementará un sistema de archivo por terminal, en el que se custodie la información relativa a ingresos y toda su documentación de respaldo, cuyo control se efectuará por fecha cronológica y correlativa.

Agregó también, que respecto del espacio físico para resguardar la documentación, se efectuará una limpieza y ordenamiento de la oficina de Tesorería, con la finalidad de que en ella se contenga únicamente información relativa a la unidad en cuestión, como asimismo, indicó, que se revisará y ajustará al procedimiento de destrucción de formularios y documentos que han perdido su vigencia o que no sea conveniente conservar, conforme a la normativa legal vigente sobre la materia.

**- Remesas**

La remesa es el envío o traspaso de dinero entre las cuentas corrientes del Servicio, tanto por los ingresos recaudados por la venta de actuaciones, como para el pago de impuesto de éstas. En relación a esta materia, el "Instructivo Control de Ingresos por Venta de Actuaciones Unidades de Finanzas Regionales", consigna que el Jefe de Finanzas es el responsable de controlar las remesas enviadas por el concepto de ingresos. Asimismo, agrega la citada norma, que los dineros deben ser remesados según el calendario establecido.

Al respecto, en el preinforme de observaciones se señaló que en la Dirección Regional de Antofagasta de esa Entidad, no se implementó un calendario de remesas, contraviniendo de esta manera lo señalado en el referido instructivo.

El Servicio confirma la observación planteada, manifestando en su respuesta que el Encargado de Finanzas de la región dará cumplimiento irrestricto a las diversas instrucciones que la Entidad ha impartido sobre

*[Handwritten signature]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

la materia, entre otras, remesar los días miércoles y viernes la totalidad de los ingresos recaudados.

**- Programa de visitas**

Durante la visita efectuada, se constató que en la Dirección Regional de Antofagasta no existe un programa de inspecciones de la Unidad de Finanzas a las diversas oficinas de la región.

En relación con lo anterior, el "Instructivo Control de Ingresos por Venta de Actuaciones Unidades de Finanzas Regionales", ya citado, establece que se deben visitar en forma periódica las oficinas de la región, conforme al programa respectivo de la Unidad de Finanzas, con el objeto de verificar los documentos que respaldan la recaudación diaria y el cumplimiento operacional de las instrucciones emanadas por la Subdirección de Administración y Finanzas del Servicio, situación que de acuerdo a lo verificado, no se cumple en la especie.

Sobre esta materia, el Servicio fiscalizado argumenta que cuenta con una planificación anual de visitas, adjuntando copia de la correspondiente al período 2010, en la cual, según indica, se abordaron las revisiones pertinentes de acuerdo a cada unidad, incluida el área financiera, conforme a pautas establecidas por la Unidad de Operaciones del nivel central, la cual establece los criterios de revisión.

Añade a lo anterior, que la Unidad de Auditoría Interna Regional contempla en su plan anual, de manera regular, auditorías a las oficinas de la región, a través de las cuales se revisan los procesos que en ellas se ejecutan.

Los argumentos y antecedentes aportados por el Servicio, no permiten desvirtuar la observación formulada, pues el aludido instructivo dispone que las referidas visitas deban efectuarse por la Unidad de Finanzas, independiente de las acciones programadas y ejecutadas al respecto por la Unidad de Auditoría Interna de la Entidad.

**- Anulación de formularios**

Respecto de la anulación de los formularios utilizados en la venta de actuaciones, en la Dirección Regional de Antofagasta se constató que no siempre se utilizaba un timbre con la indicación "Anulado", a fin de estamparlo en los documentos bajo esa condición, con la finalidad de inutilizarlos.

Sobre el particular, en el Preinforme de Observaciones se indicó que tal situación vulnera lo establecido en el "Instructivo de Recaudación de Ingresos por la Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales", que en su capítulo II, numeral 2.3, sobre Otros Formularios y Documentos, señala, en lo que interesa, que "...Los formularios Blancos y Nulos deben tener estampado con un timbre la palabra "Blanco" o "Nulo", según corresponda, en el centro de dicho documento, invalidando su uso y servirán de respaldo en la rendición de caja.

En su respuesta, la Entidad reconoce la observación y manifiesta que se dará cumplimiento irrestricto al instructivo referido,



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

mediante la confección de timbres para cada puesto de trabajo, considerando la totalidad de las oficinas que carezcan de ellos, medidas que serán verificadas por esta Entidad de Control en futuras visitas inspectivas que se realicen en esa repartición pública.

**- Supervisión del Jefe de la Oficina (Oficial Civil)**

Conforme a lo previsto en el "Instructivo de Recaudación de Ingresos por la Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales", se entenderá como jefe de oficina al Oficial Civil titular o adjunto, quien en el proceso de recaudación es el responsable de velar por la eficiente administración del sistema de cajas y por el estricto cumplimiento de las instrucciones y normas que se han dispuesto para el funcionamiento del Sistema de Recaudación de Ingresos.

Precisado lo anterior, de acuerdo al procedimiento estipulado en el precitado Instructivo, el capítulo I, número 1.2, sobre "Cierre del día de la oficina", en su número 5, establece que el jefe de oficina debe realizar arqueos aleatorios y sin previo aviso, a lo menos una vez al mes, a la sección de caja, tesorería y al stock de documentos valorados y certificados computacionales, verificando la información con la consignada en las tarjetas de existencia.

Sobre el particular, durante la visita a la Dirección Regional de Antofagasta se advirtió que el Oficial Civil no realizaba los arqueos mencionados en el párrafo anterior y que las tarjetas de existencia no presentaban evidencia de revisión de parte del referido funcionario, incumplándose en consecuencia, la instrucción citada precedentemente. Cabe precisar que esta situación fue advertida en las Oficinas de Antofagasta y de Calama.

En sus descargos, el Servicio admitió la situación observada, precisando que instruirá a todas las oficinas de la región sobre el cumplimiento de las señaladas instrucciones.

**- Tarjetas de existencia**

Se constató que en la Dirección Regional de Antofagasta las tarjetas de existencia no se encontraban foliadas, lo que impedía contar con un sistema cronológico y ordenado en el que conste el historial de formularios utilizados por cada cajero, existiendo el riesgo de pérdida o extravío de los mismos.

Además, en una gran cantidad de casos no se apreciaron con claridad los registros efectuados en las tarjetas de existencia, dado que presentaban enmendaduras, correcciones y las anotaciones eran poco legibles, por lo que no resultaban confiables para valorizar los saldos de los formularios ocupados durante el día.

En su oficio de respuesta, el Servicio confirma las materias observadas, informando entre otras medidas, que implementará un sistema de folios a las tarjetas de existencias, con la finalidad de contar con un registro cronológico y ordenado de las mismas, además de instruir nuevamente a sus funcionarios respecto de enmendaduras y correcciones que dificultan la lectura y confiabilidad de los referidos documentos.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Al respecto, la Entidad no aportó antecedentes que permitieran avalar las medidas comunicadas para corregir la observación, por lo que su efectiva aplicación y cumplimiento será verificado en futuras fiscalizaciones.

**- Caja de Fondos**

Se observó que la caja de fondos, ubicada en la Sección de Tesorería de la oficina de Calama, no reunía las condiciones necesarias de seguridad, toda vez que ésta se cerraba únicamente con un candado y no disponía de un dispositivo codificado de acceso, que garantizara el resguardo apropiado de las especies valoradas que allí se almacenaban.

Sobre el particular, el Servicio indica que evaluará la reparación de la referida caja fuerte, especificando que en caso que esto no sea factible de efectuar, se solicitará a la Subdirección de Finanzas el suplemento de recursos para la adquisición de una caja de fondos que cumpla con las características de resguardo adecuadas para tales efectos.

En referencia a las observaciones planteadas, es preciso señalar que la efectiva implementación y cumplimiento de las acciones y medidas que la Entidad anunció para atender las debilidades detectadas, será verificada por este Organismo Superior de Control en futuras visitas que practique en ese Servicio.

**b) Dirección Regional de Coquimbo**

**- Control y Contabilización**

Al respecto, puede consignarse que, en general, la Unidad de Finanzas de la Dirección Regional de Coquimbo cumple con los procedimientos establecidos en los instructivos, denominados "Para el Control y Contabilización de los Ingresos recaudados en las oficinas del SRCel, dirigido a los Jefes de Finanzas Regionales" y "Control de Ingresos por Venta de Actuaciones, Unidades de Finanzas Regionales", ambos del año 2007, excepto en aquellas materias que se indican a continuación.

Se observó que el Jefe de Finanzas no informa a la Unidad de Gestión y Control de Ingresos en caso de incumplimientos por parte de la empresa PROSEGUR, respecto de materias tales como: retiro de la totalidad de los dineros recaudados en las oficinas en convenio, cumplimiento de los horarios de retiro de dineros, entrega de los comprobantes de depósito, a más tardar el segundo día hábil de retirado el dinero; todo lo cual vulnera lo establecido en el capítulo I, descripción de funciones, punto 1.2, letra a.8, del precitado instructivo "Para el Control y Contabilización de los Ingresos recaudados en las oficinas del SRCel, dirigido a los Jefes de Finanzas Regionales".

En su respuesta, el Servicio señala que la Unidad de Finanzas no recibe información desde el nivel central, como tampoco de la empresa PROSEGUR, sobre los dineros retirados diariamente en las oficinas con convenio. Asimismo, agrega, esa unidad no ha recibido quejas formales sobre estas

*[Handwritten signature]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

materias por parte de los oficiales civiles. No obstante aquello, se consigna que dicha unidad sí controla los dineros depositados versus las ventas diarias, a través de las cartolas bancarias y el sistema "Monito 32".

Seguidamente, manifiesta que solicitará a los oficiales civiles que cuentan con este servicio, que informen sobre el horario de retiro de valores, de tal manera que la Unidad de Finanzas efectúe seguimientos a su cumplimiento. Además, requerirá que se le remita mensualmente copia de las papeletas diarias de retiro de valores para controlar la integridad de los dineros recaudados y el horario de retiro.

En relación con la no entrega por parte de la empresa PROSEGUR de los comprobantes de depósito, en los plazos establecidos contractualmente, esa Dirección Regional señala que esta situación solo ocurre en la oficina de Coquimbo, indicando que se han realizado los reclamos correspondientes, documentando lo anterior con copia de cuatro correos electrónicos enviados a la unidad de Gestión y Control de Ingresos.

Atendido lo anterior, corresponde mantener la observación planteada, debiendo el Servicio efectuar las gestiones pertinentes para que al más breve plazo, la oficina de Coquimbo reciba por parte de la empresa PROSEGUR, los comprobantes de depósito de los retiros diarios que efectúa.

En cuanto al control de la recaudación de los ingresos por parte las oficinas integrales, el jefe de finanzas no accede al Informe de Depósitos Bancarios del "Sistema Monito" y a las cartolas para verificar que el reporte que emite sea correcto. Todo lo cual transgrede lo consignado en el punto b.1 del capítulo 2 del instructivo "Para el Control y Contabilización de los Ingresos recaudados en las oficinas del SRCel, dirigido a los Jefes de Finanzas Regionales", antes citado.

Sobre este último punto, la Dirección Regional nada señala, por lo que se mantiene íntegramente la observación formulada, correspondiendo que se implementen las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente del Servicio.

Respecto de los informes de ingresos enviados por las oficinas de la región, analizada la documentación del mes de diciembre de 2010, se estableció la falta de remisión de los informes relativos al registro de control de matrimonios a domicilio ni el resumen mensual de Chile Solidario. Lo anterior, sin que el Jefe de Finanzas regional solicite su entrega, no dando cumplimiento al capítulo 2, punto 2.3, letra a, del mencionado instructivo "Para el Control y Contabilización de los Ingresos recaudados en las oficinas del SRCel, dirigido a los Jefes de Finanzas Regionales".

En su respuesta, el Servicio expresa que no existe incumplimiento por parte de las oficinas respecto del envío de los respectivos resúmenes mensuales de Chile Solidario, como lo demuestran los informes de control de ingresos por concepto de cédulas de Chile Solidario generados por la Unidad de Finanzas. Indica que, en el caso del mes de diciembre, el 7 de enero de 2011 envió un correo electrónico al Jefe de Contabilidad y Presupuesto adjuntándole el resumen regional de ese período.

*Handwritten signature or initials in blue ink.*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En relación con los registros de control de matrimonios que se realizan en oficina y domicilios, la encargada de registro de la Dirección Regional lleva una estadística de los matrimonios que realizan las oficinas de la región y que se extrae de los Resúmenes Semanales de Inscripciones, que posteriormente son remitidos junto con las inscripciones a Santiago.

No obstante lo señalado por el Servicio en su respuesta, es dable indicar que se verificó respecto de los informes generados por el sistema integral, enviados por las oficinas de la región para su contabilización en el SIGFE del mes de diciembre de 2010, que en la mayoría de los casos no se contaba con el registro de control de matrimonios a domicilio ni con el resumen mensual de Chile Solidario.

Cabe señalar que, durante el examen efectuado, se tuvo a la vista tanto los informes sobre Chile Solidario, preparados por su encargada, como el informe de control de ingresos, confeccionado por la Unidad de Finanzas. En cuanto al registro de control de matrimonios, se desprende de la propia respuesta del Servicio, que la encargada de su preparación utiliza otros reportes distintos del informe mensual de las oficinas.

En ese sentido, corresponde mantener la observación planteada, toda vez que el cumplimiento de los instructivos emitidos al efecto es obligatorio.

**- Supervisión de los Jefes de las Oficinas**

En la revisión efectuada en la Dirección Regional de Coquimbo, se determinó lo siguiente:

Los oficiales civiles de La Serena y Coquimbo no cuentan con registros de las fechas de activación o desactivación de las cuentas usuarias de los funcionarios que cumplen labores de recaudación en su oficina, labor que realiza personal de la Dirección Regional.

Sobre este punto, la citada Dirección indica en su respuesta que al momento de solicitarse, por ejemplo, cuentas para funcionarios que realizarán suplencias, en el documento respectivo se consigna la fecha de caducidad. Agrega que, en el caso de aquellos funcionarios que se retiran del Servicio, se informa al encargado de Informática de la Dirección Regional y que periódicamente se están revisando las cuentas computacionales para su actualización. Asimismo, hace notar que ni las oficinas ni el encargado regional de informática tienen privilegios para revisar si las cuentas están caducadas.

Al respecto, la Dirección Regional no informa sobre alguna medida correctiva, por lo tanto, la observación se mantiene en su totalidad, debiendo comprometerse ese Servicio a implementar acciones tendientes a resolver el incumplimiento planteado.

En relación con la validación que el oficial civil debe realizar respecto del registro en la tarjeta de existencia con el stock físico de cada terminal de la caja integral, específicamente la cantidad y foliación, se estableció que esta labor no es realizada por los jefes de oficina.

98



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En el caso de La Serena, la oficial civil ha delegado esta función en el tesorero, designando además a una funcionaria para que lleve el control de los stocks de la oficina y de las terminales, conjuntamente con la realización de revisiones periódicas y sorpresivas sobre las tarjetas de existencia de los cajeros y de los formularios en su poder.

En lo referente a Coquimbo, se verificó que tanto el oficial civil como el tesorero no realizan controles periódicos sobre las tarjetas de existencia de formularios, las que se encontraban desactualizadas o descuadradas, al momento de la visita realizada a sus dependencias.

Respecto de esta materia, el Servicio responde que se encuentra implementando, a partir del 16 de mayo de 2011, un plan piloto para la emisión de certificados en papel blanco, unificando así el formato de los entregados en oficinas presenciales, con el proporcionado a través de su oficina de Internet.

En función de ello, sostiene que actualmente se encuentra a la espera de las instrucciones del nivel central para su difusión a los oficiales civiles. Sin perjuicio de lo anterior, señala que emitirá instrucciones, con el objeto de que las tarjetas de existencia se actualicen de conformidad con las instrucciones vigentes, hasta que se implemente el nuevo sistema.

Atendido lo anterior, no es posible acoger el planteamiento de la Dirección Regional, toda vez que el período de revisión consultó los meses de julio a diciembre de 2010, conjuntamente con las visitas en terreno realizadas a las oficinas de La Serena y Coquimbo, durante el mes de mayo de 2011, se determinó el incumplimiento de las instrucciones vigentes por parte de los jefes de oficina.

En cuanto a la realización de arqueos aleatorios y sin previo aviso, a lo menos una vez al mes, a la sección de caja, tesorería y stock de documentos valorados y certificados computacionales, verificando la información consignada en las tarjetas de existencia, se estableció que, durante el año 2010, la oficial civil de La Serena ordenó al tesorero la realización de solo dos arqueos, específicamente en julio y diciembre de ese año. En igual período, el jefe de la oficina de Coquimbo, no realizó este tipo de validaciones.

En su respuesta, la Dirección Regional cita al oficial civil de Coquimbo, en los siguientes términos: "normalmente se revisan las existencias de los materiales valorados, incluso el oficial civil en ausencia del encargado de almacenes, él lleva el control de stock". A continuación, la Dirección Regional señala que, sin perjuicio de lo anterior, se le exigirá evidenciar dicha acción en la tarjeta de existencia y en los arqueos periódicos que realice.

Al respecto, cabe dejar establecido que no se aborda la observación de fondo, en términos de que los oficiales civiles no están cumpliendo con su obligación de efectuar arqueos aleatorios y sin previo aviso, a lo menos una vez al mes, en las áreas indicadas. De acuerdo a lo anterior, procede mantener la observación planteada.

Los oficiales civiles de La Serena y Coquimbo no realizan chequeos periódicos a los controles que realiza el tesorero a los cierres de las cajas y a los fondos para sencillo entregados a cada cajero.

CH



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En relación con este punto, la Dirección Regional transcribe lo señalado por los oficiales civiles, en los siguientes términos: "Los controles los realiza a diario, no en el mismo día porque el tesorero tiene asignada una hora más para el chequeo, pero al día siguiente se verifica el informe entregado por el tesorero, respecto al fondo de sencillo, lo que no se hace es dejar constancia en chequear y controlar los fondos lo que en lo sucesivo se llevará un libro para registrar día y hora de revisión".

Al respecto, en cuanto a los cierre de caja y a los fondos de sencillo, lo expresado por los oficiales civiles confirma la observación planteada, toda vez que declaran que su revisión es al informe del tesorero, al día siguiente de la cuadratura, vale decir, no realizan chequeos a los cierres de caja. Ahora, en cuanto a la justificación de este proceder, en términos que el tesorero tiene un hora más para efectuar el chequeo, no resulta procedente, por cuanto el tesorero efectúa los procedimientos de cierre de los cajeros dentro del horario normal de trabajo de estos últimos. En lo que se refiere a que efectivamente realizan revisiones a los fondos de sencillo, la Dirección Regional no proporciona evidencia documental que sustente tal afirmación.

En función de lo anterior, corresponde mantener en su totalidad la observación planteada.

**- Procedimientos de Operación de las Oficinas**

Al inicio del día los cajeros, tanto de la oficina de La Serena como de Coquimbo, no imprimen la planilla de tesorería diaria del sistema integral para contrastarla con la emitida al cierre del día anterior, con el propósito de verificar que ambos documentos sean coincidentes y que no hubo emisión de actuaciones con posterioridad al cierre de los terminales, lo que transgrede lo establecido en la letra c) del punto 1.b del Instructivo de Recaudación de Ingresos por Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales.

En su defecto, es el tesorero quien emite la Planilla Diaria de Tesorería de la Oficina al iniciar la jornada y la compara con la del día anterior.

En relación con este punto, el Servicio en su respuesta reconoce el incumplimiento formulado, enfatizando que el control de reemplazo realizado por el tesorero resulta igualmente efectivo que el procedimiento cuya omisión se observa, pero con el beneficio que se realiza a un menor costo para esa entidad. En ese sentido, señala que oficiará a la Subdirección de Administración y Finanzas, para que estudie modificar las instrucciones al respecto, de conformidad con la realidad operacional de las oficinas, toda vez que no afecta el logro del objetivo del referido control financiero.

Sobre el particular, durante la visita se verificó lo planteado por el Servicio en su respuesta, en lo relativo a la efectividad de la economía y eficiencia que resulta de esta omisión, sin embargo, atendido el incumplimiento formal de los instructivos que se encuentran vigentes, en esta oportunidad, no es posible levantar la observación.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En cuanto al cierre del día, cabe señalar que de conformidad con los lineamientos del instructivo en revisión, la función de tesorería debe desempeñarse en forma independiente a la labor de caja, ya que el funcionario designado para tales efectos tiene como tarea principal efectuar la revisión de la rendición de los cajeros, verificando la exactitud y correspondencia del movimiento de dinero.

Tanto en la oficina de La Serena como en la de Coquimbo, los funcionarios designados como tesoreros realizan también labores de cajeros, en reemplazo de aquellos con licencia o feriado legal, transgrediendo lo dispuesto en el punto 3.c. del instructivo aludido.

Al respecto, el Servicio señala que, efectivamente, los oficiales civiles utilizan a los tesoreros como cajeros para salvar situaciones de alta demanda, permitiendo con ello dar una mejor atención al usuario. Precisa además, que en las oficinas unipersonales, bipersonales y tripersonales, los funcionarios deben hacer todas las funciones, por lo que dicha normativa pierde aplicabilidad. Agrega, que oficiará a la Subdirección de Administración y Finanzas para que estudie la modificación de la instrucción en comento, para que se adecúe a la realidad operacional de las oficinas.

En lo referido a este punto, conviene precisar que el instructivo de recaudación de ingresos para oficinas integrales y manuales del Servicio de Registro Civil e Identificación, remitido mediante DN circular N° 39, de 15 de noviembre de 2006, se indica que entre las bases esenciales del control interno, se encuentra la división de funciones, señalando que el actual sistema de recaudación de ingresos "(...), contempla diversas funciones a desarrollar al interior de la oficinas (Cajero, Tesorero y Jefe de Oficina), (...), siendo importante señalar que esta separación de funciones dependerá del número de funcionarios que componen cada oficina, debiendo aplicarse de acuerdo a cada realidad, según lo que cada Director Regional determine." En ese sentido, no resulta necesario modificar la normativa para las oficinas unipersonales, bipersonales y tripersonales.

Ahora bien, corresponde mantener la observación planteada, considerando que en el caso de las oficinas de La Serena y Coquimbo, cuentan con una dotación que posibilita la segregación de funciones en los términos planteados por el instructivo, por lo que esa Dirección Regional deberá dar estricto cumplimiento a su propia normativa, en aquellas oficinas que permiten la separación de funciones en los cargos mencionados.

La normativa en el punto 1.2, del instructivo precitado establece que al finalizar el día, el tesorero debe imprimir la Planilla de Tesorería Consolidada de la Oficina, proceder a su revisión y solicitar la aprobación del oficial civil. Una vez que el jefe de la oficina revisa y valida la Planilla de Tesorería Diaria, debe firmarla y timbrarla en señal de aprobación. En caso de rechazarla, debe devolverla al tesorero para su posterior corrección. El instructivo en comento, enfatiza que para la tarea de validación, es fundamental que el jefe de oficina cuente con los comprobantes de depósito a la vista.

Del análisis realizado a las Planillas de Tesorería Consolidadas de las oficinas de La Serena y Coquimbo para el mes de diciembre de 2010, se estableció que los tesoreros imprimieron las referidas planillas al día hábil siguiente, anulando el proceso de revisión y validación de los responsables de las respectivas oficinas al cierre del día. Pese a ello, al día siguiente



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

tampoco se cuenta con evidencia de revisión o validación de las mencionadas planillas, toda vez que, para el mes bajo revisión, éstas no cuentan con la firma y timbre de los oficiales civiles.

En su respuesta, la Dirección Regional señala que la Planilla de Tesorería Consolidada de la respectiva oficina se imprime necesariamente al momento del recuento de tesorería, al final de la jornada. Agrega, que lo que posiblemente pudo haber ocurrido fue que personal de las oficinas visitadas hubiesen entregado a la Comisión Fiscalizadora las planillas que se emitieron al día siguiente, para comprobación de las ventas del día anterior, las que no estaban firmadas por el oficial civil. Añade, que como medida correctiva, se volverá a instruir al respecto, de manera que el oficial civil revise y firme las planillas del día y las que se emiten al día siguiente para comprobación de las ventas.

Sobre el particular, no es posible levantar la observación planteada, toda vez que esa Dirección Regional no adjuntó las planillas de tesorería emitidas al final de la jornada, durante el mes de diciembre de 2010, por las oficinas de La Serena y Coquimbo, debidamente firmadas por sus respectivas jefaturas.

**- Actividades de Control**

El Servicio ha definido y estructurado un sistema de control sobre el sistema de recaudación de ingresos por venta de actuaciones en sus distintas oficinas, el que considera varios niveles e instancias, que están incorporados en el Sistema de Caja Integral, conjuntamente con los informes y cuadraturas que éste genera y/o emite.

En el caso de las oficinas manuales del Servicio, ubicadas en localidades que no cuentan con conectividad, tanto el registro como el control se realiza manualmente, para su posterior envío a la Dirección Regional, al finalizar el mes, donde la Unidad de Finanzas digita estos datos en el sistema Monito.

No obstante aquello, se aprecian debilidades en materia de seguridad física, que exponen a los empleados a riesgos de sustracción de valores. Al respecto, es posible señalar que en las oficinas visitadas el mobiliario asociado a los terminales de caja no considera en su diseño aspectos que impidan o dificulten el acceso a la recaudación diaria, por parte de los propios usuarios mientras están siendo atendidos. Tanto es así, que en algunos casos, basta con que el usuario extienda el brazo para alcanzar el dinero que está en la caja.

Junto con lo anterior, el mobiliario no considera en sus cajoneras y divisiones el espacio suficiente para las cajas metálicas en las que los funcionarios deben resguardar sus fondos de sencillo, como tampoco para proteger adecuadamente el dinero de la venta de actuaciones que realizan en el transcurso del día.

Sobre el particular, la Dirección Regional manifiesta que el diseño del mobiliario no es de su responsabilidad, toda vez que éste es entregado por la Oficina de Infraestructura del nivel central, de conformidad con las políticas del Servicio. No obstante aquello, señala que se enviará un memorándum a Subdirección de Administración y Finanzas (SAF), para que sea derivado a la Oficina

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

de Infraestructura, informándole la situación y de la necesidad de rediseño de los muebles por seguridad.

En ese sentido, corresponde mantener la observación planteada, toda vez que ese Servicio no ha dispuesto acciones mitigadoras inmediatas para salvaguardar los recursos provenientes de la recaudación diaria.

**c) Dirección Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins**

Algunos de las deficiencias de control observadas en esta Dirección Regional, dicen relación con las siguientes situaciones:

- No se pueden visualizar los casos en que se presentan una mayor cantidad de faltantes y sobrantes de fondos en los cierres diarios de caja por terminal recaudador. Estos datos disponibles en cada cierre de caja se omiten en las consolidaciones diarias por oficina.

En la respuesta, el Servicio argumenta que los faltantes y sobrantes se producen durante el proceso de cuadratura de los terminales, diferencias que tienen como causa más común el conteo erróneo de la recaudación. Se agrega, que dichos sucesos se registran en las planillas de rendición de caja por cada terminal, las cuales son revisadas y validadas por el tesorero a diario, según lo instruido por la circular N° 39, de 2006.

Se indica además, que se estima innecesario mostrar esas diferencias en la consolidación por oficina, por cuanto a este nivel se obtienen de manera agregada las ventas, pasando los excedentes y faltantes a ser parte del proceso de cuadratura propio de cada terminal.

Al respecto, cabe indicar que esta situación depende innecesariamente de los datos impresos, obligando al levantamiento manual de un catastro de hallazgos, lo que desde el punto de vista del control no está en armonía con la tecnología con que cuenta la Entidad, especialmente si se considera que la base de datos está disponible, luego, corresponde mantener lo observado.

- Existen errores y atraso en el registro de los saldos de algunas existencias de especies valoradas, lo que no permite acreditar de manera fehaciente, que los formularios disponibles y sin utilizar efectivamente corresponden al total que debería estar en custodia a una fecha determinada, y además, existe el riesgo de que algunas actuaciones se encuentren sin rendir y sin enterar los fondos, como asimismo, que el uso de los referidos documentos se efectúe fuera del sistema de tesorería.

Lo anterior, se detectó en todas las oficinas del Registro Civil e Identificación incluidas en la muestra, esto es: Coínco, San Vicente de Tagua Tagua, El Manzano, Peumo, Pichidegua, Las Cabras y Rancagua.

En este último caso, la mayor falencia se presenta en el control de los saldos en existencia a nivel general de la oficina en la Unidad de Tesorería, ya que se mantuvo sin actualizar el control general de series recibidas y distribuidas por un período de más de dos años, por lo que no existe



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

confiabilidad de que todas las especies valoradas efectivamente fueron distribuidas en sus terminales para recaudación.

En la respuesta, se informa que el Servicio se encuentra en proceso de implementación de la impresión de los documentos en papel blanco numerado por el sistema, el que al encontrarse en operación permitirá prescindir de las tarjetas de existencias.

Con todo, se indica que se implementará en todas las oficinas de la región, la medida comprometida en la respuesta al informe de auditoría interna realizada en el mes de abril de 2011, en lo que respecta a la Oficina Rancagua, lo que se instruyó mediante el memorándum N° 1.954, de 28 de junio pasado, referente al uso obligatorio de tarjetas de existencias.

En lo que respecta a la posibilidad que existan actuaciones sin rendir y sin enterar los fondos, se señala que éstas se reflejan en las planillas de rendición de caja, realizando el sistema un proceso de cuadratura a la foliación de los documentos, arrojando de manera automática observaciones por cada uno de ellos (comprobantes de caja, certificados y formularios especiales). Todo lo anterior, se agrega, es supervisado a diario por el tesorero a través del informe de control de certificados emitidos y por el Oficial Civil, respecto a los arqueos periódicos que debe realizar.

Sobre la materia, se reitera que existe la posibilidad que se emitan documentos fuera del sistema, lo que no sería detectado por el método de cuadratura aplicado por la entidad, por tanto, mientras no entre en operatoria la nueva modalidad de emisión de los documentos a partir de hojas en blanco generadas directamente por el sistema, se deben implementar mecanismos de control de los formularios preimpresos. Luego, en esta oportunidad, procede mantener la observación.

- En el seguimiento de las acciones posteriores a un robo acontecido el 29 de junio de 2010, en la Oficina Rancagua, se estableció que el Servicio no adoptó las medidas de control interno necesarias para asegurar la continuidad del servicio y la regularidad de las operaciones. En efecto, se omitió la realización en forma inmediata de un arqueo de fondos e inventario de especies para establecer los fondos y especies valoradas faltantes.

En la respuesta del Servicio, se reconoce que no se realizaron las acciones indicadas, no obstante, se informa que se impartieron instrucciones sobre los procedimientos de seguridad en las oficinas, explicación que no permite dar por superada la observación.

Mediante la resolución exenta N° 663, del 25 de agosto de 2010, se ordenó una investigación sumaria, que derivó en un sobreseimiento, en cuyo expediente nada se indica respecto de la ausencia del procedimiento indicado anteriormente, y la única constancia en esta materia es una declaración del 27 de septiembre de 2010, en la que doña María Monsalve Acevedo, Oficial Adjunto, señala que el faltante alcanza a \$ 582.331.

En la respuesta nada se indica sobre esta observación, por tanto, procede mantener la misma.

98



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

- Durante el transcurso del año 2010 no se repuso el fondo fijo que administra diariamente la tesorera de la Oficina de Rancagua, obligando a tomar parte de las recaudaciones diarias, para disponer del dinero en efectivo necesario para dar vuelto a los beneficiarios, lo que se aprecia al considerar, por ejemplo, los depósitos realizados al margen de la empresa externa PROSEGUR en los días 1° de septiembre y 19 de noviembre de 2010, por \$ 700.000 y \$ 480.000, respectivamente.

Lo descrito precedentemente, además se repite para los casos que se detallan a continuación:

**Oficina Rancagua:**

Fecha	Ventas \$	Depósitos \$	Depositado por
23-08-2010	4.454.830		
24-08-2010		2.633.220	PROSEGUR
24-08-2010		760.610	PROSEGUR
24-08-2010		1.051.000	Oficina Rancagua
30-08-2010 (observado)		10.000	Oficina Rancagua
Subtotal		4.454.830	
25-11-2010	7.660.323		
26-11-2010		5.576.993	PROSEGUR
26-11-2010		1.603.330	PROSEGUR
26-11-2010		420.000	Oficina Rancagua
29-11-2010 (observado)		60.000	
Subtotal		7.660.323	
TOTAL	12.115.153		

En cuanto a esta observación, el Servicio reconoce que no se efectuó la reposición del fondo fijo y señala que la Unidad de Finanzas Regional efectuó consultas al nivel central, las que no habrían sido atendidas (memorándum N°s 1.888 y 2.286, de 19 de julio y 27 de agosto de 2010, respectivamente).

En atención a lo anterior, procede mantener la observación formulada.

- La Oficina El Manzano es la única de la región que realiza sus actuaciones en forma manual, debido a la falta de conectividad en línea, ello a pesar de que se pueden efectuar actuaciones sin conectividad en línea, para luego traspasar las operaciones en un puesto integral, similar a lo que se ha implementado para los equipos móviles, de acuerdo a lo instruido a través de la circular N° 7, del 22 de marzo de 2006, de la Dirección Nacional del Servicio.

En la respuesta al Preinforme de Observaciones, se señala que consultado el nivel central por la viabilidad de conexión de dicha oficina, se ha informado que no es posible, producto de que las conexiones a la base de datos del servicio son administradas por empresas externas, a través de una licitación, la que contempla especificaciones técnicas y cupos limitados.

Por otra parte, se agrega que si bien se podrían realizar actuaciones sin conexión en línea, a través de un equipo móvil, la Dirección Regional sólo cuenta con dos equipos, cuyo objetivo es satisfacer la demanda en terreno de grupos focalizados de la región. Por último, se indica que existe la posibilidad que en una futura licitación desde el nivel central se contemple la situación descrita anteriormente, con la finalidad de subsanarla.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En atención a lo anterior, corresponde mantener la observación.

- El funcionamiento de equipos móviles asignados a la Dirección Regional, asociados a la Oficina Virtual de la Región (puesto integral), se está aplicando sin ajustar su operatoria a lo establecido en el artículo 27, de la ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, que establece que un funcionario denominado Oficial Civil estará encargado de todas las funciones y actuaciones del Servicio, que se realicen dentro de la circunscripción para la que fue nombrado, la cual quedará bajo su jurisdicción para todos los efectos de la citada ley. En efecto, los referidos equipos han operado en diferentes localidades sin que haya participado el aludido funcionario.

Por otra parte, es necesario mencionar que, en ocasiones, la gestión de depósitos en Rancagua se asigna a personal auxiliar de la Dirección Regional, es decir, al margen de los servicios prestados por la empresa externa PROSEGUR.

La respuesta del Servicio manifiesta que se ha instruido a la Encargada de la Unidad de Desarrollo de las Personas, dictar las resoluciones respectivas asignando la labor de Oficial Civil Adjunto a la persona que se encuentre desarrollando funciones en terreno. Respecto al segundo párrafo de la observación, nada se indica.

En atención a las medidas informadas respecto a la primera parte de la observación, procede mantener la misma, hasta que se verifique su efectividad en una futura visita de control. Respecto a la otra parte de la observación, ante la falta de respuesta, corresponde también mantenerla.

- En algunas Oficinas, los depósitos en la cuenta corriente bancaria del Servicio, son realizados por personas externas al mismo, sin ninguna regulación formal o mediación de entrega de valores.

El Servicio responde que se evaluará la posibilidad de establecer horarios de atención de público diferenciados, dependiendo del tipo de oficina, con la finalidad de evitar la situación descrita. Agrega, que se revisará la documentación e instrucciones establecidas desde el nivel central, con el propósito de recalcar dicho procedimiento a todas las oficinas de la región, luego, procede mantener la observación hasta verificar la efectividad de lo enunciado en una futura visita.

En cuanto al examen de cuentas, se determinó un faltante de \$ 6.000 en las ventas de actuaciones de la Oficina de Rancagua, el cual sería regularizado posteriormente, situación que será verificada en futuras fiscalizaciones.

En los casos en que se reciben billetes falsificados, la Dirección Regional ha provisto, tanto a los cajeros como a los tesoreros, de máquinas detectoras de billetes falsos y por lo tanto, existirían eventuales responsabilidades comprometidas por el no uso de las mismas o de cada Oficial Civil, por no reportar eventuales fallos de esos equipos.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En efecto, al 31 de diciembre de 2010, la cuenta N° 11603 Detrimento Patrimonial presenta un saldo de \$ 86.000, respecto de los cuales es necesario que se acredite su procedencia y se agoten las instancias de cobro.

Respecto a la recepción de billetes falsos, se informa en la respuesta que se ha instruido sobre la obligatoriedad del uso de los equipos detectores de billetes falsos y de la responsabilidad de reintegrar los dineros en caso de recibir billetes en esa condición, lo que corresponderá en una primera instancia al cajero, tesorero y/o Oficial Civil, según sea el caso.

En lo que dice relación con la cuenta 11603 Detrimento Patrimonial, se indica que el monto real por concepto de billetes falsos, es de \$ 66.000, puesto que los otros \$ 20.000 corresponden al extravío de un cheque por concepto de gastos menores de la Oficina San Fernando, con su respectivo sumario.

Finalmente, se indica que se reunirán los antecedentes con la finalidad de proceder al cobro de los dineros, en los casos que corresponda.

En atención a lo anterior, procede mantener la observación, sin perjuicio de validar en una futura fiscalización, la efectividad de las medidas de regularización informadas.

Se comprobó la falta de respaldo para las anulaciones en ventas de actuaciones valoradas en la Oficina de Rancagua. Existen otros casos de anulación por la vía de egresos (Anexo N° 3).

Además, se constataron actuaciones en esta Oficina con el formulario N° 1808 (Certificado Inscripción Computacional), acogidas a franquicia de descuento por ser documentos de tipo oficial, como solicitudes de alguna institución, sin acreditar tal condición (Anexo N° 4).

En respuesta a las últimas observaciones, se informa que se instruirá un sumario con la finalidad de determinar eventuales responsabilidades administrativas.

#### **d) Dirección Regional del Maule**

##### **- Procedimientos e instructivos**

Se observó que durante el mes de agosto de 2010, la oficina de la Dirección Regional de Maule en la comuna de Romeral, no efectuó el depósito diario de los fondos recaudados por concepto de ventas de actuaciones, superiores a 5 UTM, vulnerando con ello lo estipulado en el "Instructivo de recaudación de ingresos por la venta de actuaciones en oficinas manuales e integrales del SRCel", donde se establece, en lo principal, que las oficinas sin "Convenio de Retiro de Valores con Banco Estado (PROSEGUR)" deben depositar diariamente los fondos recaudados o bien, una vez a la semana dependiendo de la lejanía de la sucursal bancaria, ello, siempre que los dineros acumulados en caja no superen las 5 UTM antes mencionadas.

*JK*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Sobre lo anterior, la directora regional informa que instruyó a la oficina de Romeral, mediante resolución exenta N° 1.151, de 9 de junio de 2011, que efectúe los depósitos diariamente en la sucursal de ServiEstado de Curicó, en el horario de la tarde, independiente del monto recaudado.

Agrega, que su verificación se realizará diariamente por la encargada de ingresos propios en el examen de chequeo y contabilización de los recursos del Servicio.

Analizada la respuesta, este Organismo Contralor ha resuelto mantener la observación formulada, en tanto no se validen las medidas informadas por la autoridad en la etapa de seguimiento respectiva.

Por otra parte, se constató que las oficinas de Curepto y Espacio Urbano de Linares remitieron los informes mensuales del mes de julio de 2010 utilizando fotocopias de algunos comprobantes de depósitos, los cuales fueron solicitados al Banco Estado por extravío. Similar situación se repitió en el mes de agosto de 2010, en la rendición de la oficina de Longaví.

De la revisión efectuada, se pudo advertir la existencia de rendiciones de oficinas integrales que no adjuntan todos los comprobantes de depósitos conforme a lo exigido en el punto 1.3 sobre "Cierre de mes de la oficina", del instructivo de recaudación precitado.

La respuesta proporcionada por el Servicio auditado señala que respecto de las observaciones, se reiteró a las oficinas mediante memorándum N° 37, de 3 de junio de 2011, de la unidad de auditoría interna, que deben resguardar adecuadamente los comprobantes de depósitos que son entregados por el banco. Añade, que adicionalmente la encargada de ingresos propios verificará mensualmente que se cumpla la instrucción en los informes de ingresos.

No obstante la medida propuesta, lo manifestado por el Servicio no aporta mayores antecedentes tendientes a desvirtuar lo observado, toda vez que el procedimiento transgredido siempre contempló la exigencia de que los comprobantes de depósitos debieran ser en original y acompañar las rendiciones de cierre de cada mes.

**- Conciliaciones bancarias**

Se comprobó que en los meses de febrero y marzo de 2010, la Dirección Regional del Maule no confeccionó las conciliaciones bancarias respectivas.

Sobre el particular, la autoridad reconoce que producto del terremoto que afectó a la región en esa fecha, no fue posible elaborar correcta y oportunamente las conciliaciones bancarias. No obstante, fueron elaboradas por el nivel central del Servicio.

En virtud de lo expuesto, este Organismo de Control mantiene lo observado, toda vez que las conciliaciones bancarias incorporadas en la respuesta del Servicio, no presentan documentación soportante, como tampoco las firmas correspondientes.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Asimismo, cabe dejar consignado que el argumento esgrimido por la Entidad evidencia una falta de coordinación entre la Dirección Regional y el Nivel Central, toda vez que durante la fiscalización se solicitaron las citadas conciliaciones bancarias, las cuales no fueron proporcionadas hasta el término de la visita.

La revisión de conciliaciones bancarias, permitió determinar que aquellos depósitos efectuados en la cuenta corriente bancaria, N° 43509106364 del Banco del Estado, que no han sido reconocidos o identificados por la Dirección Regional del Maule, no son contabilizados, quedando registro de esos hechos económicos sólo en la cartola bancaria respectiva.

Al respecto, es dable indicar que la metodología utilizada por el Servicio para la elaboración de las conciliaciones bancarias, no considera el registro detallado de los depósitos no identificados como de otras partidas no aclaradas, dificultando así un adecuado análisis y comprensión de la información, para efectuar los ajustes contables si así correspondiere.

Sobre el particular, cabe precisar lo siguiente:

1) De la revisión efectuada por el período bajo estudio, se pudo advertir que la conciliación bancaria de septiembre de 2010, presentaba una "Diferencia no identificada de más en SIGFE" por \$ 828.951, la cual se arrastraba desde el mes de abril del mismo año.

2) En el mes de septiembre de 2010, la conciliación bancaria indica un "Depósito erróneo de conectividad por \$ 126.841", en circunstancias que la diferencia se generaba por un cheque girado y no cobrado.

3) Se comprobó que la conciliación bancaria del mes de marzo de 2011, presenta un monto total de \$ 166.260, por concepto de "Depósito en banco, pero no reconocido por la entidad", respecto del cual no se habían realizado acciones tendientes a su regularización, toda vez que se mantenía en las conciliaciones bancarias por varios períodos.

A mayor abundamiento, se observó la existencia de una serie de cheques girados y no cobrados, los cuales se presentan a continuación:

Fecha	N° Cheque	Descripción	Monto (\$)
31/03/2011	1102031	Cheque girado y no cobrado diferencia por cuadratura mes febrero 2011	3.550
31/03/2011	1102033	Cheque girado y no cobrado reembolso licencia médica 2009	264.334
31/03/2011	1102034	Cheque girado y no cobrado ventas conectividad Curicó enero 2011	1.218.000

Finalmente, se constató por concepto de "Diferencia no identificada de más en SIGFE", un monto de \$ 21.216.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En su respuesta, el Servicio auditado señala que procederá a la contabilización de los depósitos no identificados en el banco, en la cuenta 21407 "Recaudación del sistema financiero".

Asimismo, indica que se instruyó a la encargada de finanzas regional, mediante oficio N° 4063, de 2 de junio de 2011, que regularice y aclare las partidas enumeradas en el informe, en un plazo no superior al 30 de junio de igual año.

Al respecto, este Órgano Contralor mantiene íntegramente lo observado, mientras no se concreten las medidas informadas por la autoridad, hechos que serán validados en las instancias de seguimiento planificadas por la Contraloría Regional respectiva.

**- Rendiciones de ingresos**

En la oficina de la comuna de Sagrada Familia se constató que en el mes de agosto de 2010, se realizó un depósito con un excedente de \$ 237.420.

Se consultó por ese hecho a doña María Núñez Cruz, oficial civil a cargo de esa oficina, quien declaró el 26 de abril de 2011, que la diferencia "...se generó por no tener tiempo para ir a depositar, por lo que mandé a una persona externa del Servicio (esposo) y depositó el dinero de la oficina junto con el pago de la mensualidad de la universidad de mi hijo, situación que me percaté al momento de ver el comprobante del depósito ya ingresado...".

Añadió, que "...Para solucionarlo, hablé por teléfono con la encargada de informática e ingresos propios, quien me ayudó a solucionar el problema, indicándome que al mes siguiente yo debía depositar menos y que ella realizaría las transferencias de dinero para permitir una correcta cuadratura...".

La situación antes descrita, vulnera lo establecido en el acápite 4.2. del "Instructivo de recaudación de ingresos por la venta de actuaciones en las oficinas integrales del SRCel", donde se indica que los fondos recaudados deberán ser depositados a través del personal del Servicio.

Sobre esta materia, el Servicio manifiesta que el 11 de mayo de 2011, instruyó mediante resolución exenta N° 947, a la oficial civil de Sagrada Familia, para que en lo sucesivo efectúe personalmente dos depósitos semanales, los días martes y jueves, en las oficinas de ServiEstado de la comuna de Curicó, en horario posterior a la atención de público.

Agrega, que reiteró que está estrictamente prohibido utilizar los servicios de terceras personas para efectuar los depósitos bancarios indicados.

Al respecto, esta Contraloría Regional ha resuelto mantener la observación formulada, toda vez que el cumplimiento de las instrucciones señaladas serán verificadas en una próxima visita a la Entidad.

4/6



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

### **1.3 Subsidio a la cédula de identidad del Programa de Identificación Chile Solidario.**

Mediante el decreto supremo N° 137 del 6 de octubre de 2010, del Ministerio de Planificación, se aprobó el convenio de transferencia de recursos al Servicio, suscrito el 28 de julio del mismo año, para la ejecución del referido Programa.

Este beneficio otorgado por MIDEPLAN, consistente en la entrega de un subsidio que financia la diferencia entre el valor de la cédula de identidad y el aporte del beneficiario que está fijado en \$ 500, para aquellas personas cubiertas por el Sistema Chile Solidario que requieran obtener por una sola vez la cédula de identidad. Los recursos transferidos para el financiamiento de este subsidio y comprometidas en el convenio con MIDEPLAN ascendieron a \$ 203.000.000, durante el año 2010, los que fueron contabilizados mediante ID de tesorería N° 442485 del 30 de noviembre del citado año.

Cabe precisar, que la cláusula undécima del convenio establece que entrará en vigor desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y el plazo para la ejecución de las actividades objeto de dicho convenio, se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2010. Además, dispone que podrán aceptarse gastos efectuados con posterioridad a la suscripción del contrato, y anteriores a su total tramitación, es decir, entre el 28 de julio y el 9 de noviembre de 2010, fecha en que fue tomado de razón el citado convenio.

Atendido lo anterior, se hizo presente, en primer término, que con el objeto de dar continuidad al programa, ya que proviene de años anteriores, y no interrumpir la entrega de cédulas de identidad a los beneficiarios, el Servicio lo ejecutó a contar del 1 de enero de 2010, es decir, con anticipación a la vigencia del convenio señalado, sin que en tal documento se contemple el reconocimiento de los gastos efectuados con anterioridad a la fecha de su suscripción.

Luego, se agregó que la Unidad de Análisis y Consolidación informó que durante el año 2010, el Servicio utilizó los recursos transferidos por MIDEPLAN en el subsidio de 62.836 cédulas a ciudadanos residentes en el país y a 58 chilenos residentes en el extranjero, lo que alcanzó a un monto de \$ 194.997.500.

A su vez, se determinó que \$ 113.337.950 corresponden a subsidios por cédulas otorgadas entre enero y julio del 2010, periodo no cubierto por el convenio suscrito por MIDEPLAN.

Por otra parte, en lo relativo a los controles manuales asociados al sistema integral de cajas, se comprobó que el sistema computacional, por las ventas de cédulas por \$ 500, emite comprobantes de ingresos por el valor total de la cédula, motivo por el cual los cajeros deben utilizar un procedimiento manual para ajustar los valores ingresados y los efectivamente recibidos, lo que evidencia una deficiencia de control. Es del caso señalar que, esta situación fue observada con anterioridad por este Organismo de Control en el Informe Final N° 176 de 2008, sin que haya sido solucionada a la fecha.

4



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**a) Nivel Central**

En relación con lo anterior, se efectuaron visitas a las Oficinas de Estación Central, San Miguel y Quinta Normal del SRCel, comprobándose la situación descrita en el párrafo precedente, es decir, emisiones de comprobantes de ingresos por \$ 3.600, valor de la cédula, en circunstancias que se recibieron sólo \$ 500. También se verificó, que en las planillas de rendición diaria, dicha operación se incluye en el detalle de dinero en caja como un total recaudado en documentos, en tanto que en el detalle de actuaciones vendidas no son incluidas, generando sobrantes en las cuadraturas de la caja.

En efecto, en la cuadratura de caja de las siguientes oficinas, se comprobó que el monto total de las cédulas Chile Solidario, quedó reflejado como sobrante según se muestra a continuación:

Oficina	Terminal	Fecha	Recaudado en dinero \$	Recaudado en documentos \$	Total recaudado en caja \$	Sobrante \$
Estación Central	SECIP50156	01-04-2011	173.300	3.100	176.400	3.100
Estación Central	SECIP50155	12-04-2011	68.900	3.100	72.000	3.100
San Miguel	SECIP48221	18-08-2010	65.300	3.100	68.400	3.100
San Miguel	SECIP48221	16-08-2010	119.300	3.100	122.400	3.100
San Miguel	SECIP48221	05-08-2010	43.700	3.100	46.800	3.100
San Miguel	SECIP48221	04-08-2010	137.300	3.100	140.400	3.100

Al procedimiento descrito, se agrega que para efectuar dicha cuadratura, se emite un comprobante de egreso anulando la operación, por \$ 3.600, emitiendo un nuevo comprobante de ingreso por el valor pagado por el beneficiario, \$ 500, situación que afecta la integridad de la información, ya que permite a los cajeros anular operaciones.

En relación con estas observaciones el Servicio informó en la respuesta del informe N° 176 de 2008, que se efectuaría el levantamiento del proceso de pago de las atenciones de Chile Solidario y que se estaba estudiando un procedimiento de cajas integrales para evitar la emisión de un comprobante de egreso, reflejando la actuación a \$ 500 en el caso de cédulas para chilenos y de manera similar en el caso de extranjeros, no obstante, la verificación realizada en la presente fiscalización permitió constatar que las medidas informadas en su oportunidad a este Organismo de Control, no han sido implementadas por el Servicio.

Sobre lo expresado, la Institución señala que se ejecutó el procedimiento Programa de Identificación Chile Solidario, a través de la Circular N° 12 del 20 de junio de 2010, en el cual se instruye sobre el uso de la aplicación incorporada al menú del sistema de identificación en oficinas, que contempla la opción para marcar cédulas de dicho programa, por medio de la cual en forma automática se rebaja el arancel a \$ 500, por este concepto.

Además, da cuenta que esta instrucción fue distribuida a todas las Direcciones Regionales del país, que se realizó una capacitación en el año 2010, a los encargados regionales del programa y que durante



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

el año 2011, se han reiterado las instrucciones para la elaboración de informes del citado programa.

Seguidamente, expone que en las oficinas visitadas por los fiscalizadores de esta Contraloría General, no se les mostró esta modalidad de atención específica para el Programa Chile Solidario, lo que será verificado por la Unidad de Auditoría Interna del Servicio.

Al respecto, es necesario dejar establecido que lo señalado por la Institución, solo permite levantar la observación relativa a los controles manuales asociados al sistema integral de cajas, lo que será comprobado en visitas posteriores que se realicen a la Entidad.

En lo referente a los fondos transferidos por MIDEPLAN, se mantiene la observación, ya que la Entidad no se pronuncia respecto del reconocimiento de los gastos efectuados con anterioridad a la fecha de suscripción del convenio y no presenta antecedentes que los justifiquen.

**b) Dirección Regional de Coquimbo**

En relación con esta materia, la Dirección Regional, durante el año 2010, realizaba controles tanto a nivel de verificación de los beneficiarios del programa, como a nivel de recaudación.

En cuanto a la condición de beneficiario del programa, ésta se validaba a partir de un módulo especialmente habilitado para el Servicio en los sistemas web del referido Ministerio, además de establecer si el beneficiario ha recibido o no previamente el subsidio, labor que se encuentra asignada de manera específica a una funcionaria de esa Dirección.

En el ámbito financiero, la revisión es realizada por el Jefe de Finanzas regional. Luego, mensualmente se emite un informe consolidado de los beneficios otorgados, el cual es remitido al nivel central de ese Servicio.

De existir diferencias, detectadas tanto a nivel regional como nacional, la Dirección efectúa las consultas correspondientes a las oficinas involucradas, requiriendo ya sea, completar información, aclarar situaciones en que eventualmente se hubiese otorgado dos veces el beneficio, o bien, realizar los requerimientos para que las oficinas regularicen aquellos casos en que se hubiese registrado en el "Sistema Monito" –y cobrado– a un beneficiario Chile Solidario como un usuario normal.

No obstante aquello, de conformidad con lo señalado por la encargada regional del programa, el módulo de información Chile Solidario de MIDEPLAN, a contar de año 2011, no se encuentra disponible, razón por la cual ya no es posible realizar las validaciones descritas precedentemente.

Sobre el particular, el Servicio no se pronuncia sobre la problemática generada a partir del citado año 2011, habida consideración que no cuentan con medios alternativos de validación de beneficiarios



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

y/o de entrega de doble beneficio. De acuerdo a lo anterior, procede mantener la observación planteada.

**c) Dirección Regional del Maule**

Las oficinas de Colbún y Retiro presentan diferencias en las rendiciones de los certificados de subsidios de Chile Solidario, toda vez que la primera indica que en agosto de 2010 realizó la venta de veinte actuaciones de cédula de identidad por Chile Solidario, sin embargo, adjunta diecisiete certificados, y la oficina de Retiro señala que en julio del mismo año vendió catorce actuaciones relacionadas al subsidio antes referido, no obstante, en la rendición adjunta trece certificados.

En lo concerniente a esta materia, la directora regional indicó que a contar del 5 de agosto de 2010, y según instrucción enviada por correo electrónico de esa misma fecha por la encargada de informática regional, y que además contenía la circular DN N° 12, de 30 de junio de 2010, el sistema de captura de cédulas de identidad incorporó al momento del pago, y en el resumen final de sus actuaciones diarias, la opción de Chile Solidario, lo que ha significado que desde ese momento ya no existen más diferencias entre los certificados de respaldos y las cédulas cobradas por las oficinas en los informes que envían periódicamente.

En virtud que la respuesta de la autoridad, no proporciona antecedentes respecto de las inconsistencias detectadas en las rendiciones de los certificados de subsidios de Chile Solidario en las oficinas de Colbún y Retiro, se mantiene la observación en todos sus términos.

**1.4 Cuentas por Cobrar por Actuaciones Realizadas en Zonas de Catástrofe Post Terremoto, del 27 de febrero de 2010**

A contar del 1° de marzo de 2010, y en atención al estado de catástrofe vivido en las regiones de Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Bío Bío y Metropolitana, se llevó a cabo un programa de Gobierno denominado "Maletines Móviles", el cual tenía por objeto entregar cédulas de identidad y todo tipo de certificados sin costo para el usuario, importes que en virtud del Ord. N° 120 de 2010, del Director Nacional "...serían con cargo al presupuesto de los respectivos Gobiernos Regionales...".

Sobre el particular, se puede informar lo siguiente:

**a) Dirección Regional de Coquimbo**

La cuenta 11.507 "Cuentas por Cobrar Ingresos de Operación", al 31 de diciembre de 2010 presentaba un saldo de \$ 15.974.100, de conformidad con el siguiente detalle:

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

<b>RUT</b>	<b>Nombre</b>	<b>Saldo Final (\$)</b>
61.002.098-4	Atención Terreno La Serena	<b>608.400</b>
69.040.100-2	Municipalidad de La Serena	<b>11.965.800</b>
69.040.300-5	Municipalidad de Coquimbo	<b>2.269.050</b>
69.040.700-0	Municipalidad de Ovalle	<b>1.130.850</b>
<b>Total</b>		<b>15.974.100</b>

Como puede apreciarse, dicho saldo se compone principalmente por las deudas de los municipios por actuaciones emitidas, excepto por el saldo de \$ 608.400 por atención en terreno en La Serena, correspondiente a la maleta móvil que fue enviada a la Región de Bio-Bio, para apoyar en la atención de damnificados por el terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010, colaboración que fue solicitada por el Ministerio del Interior al Ministerio de Justicia, según consta en el decreto supremo N° 150, del Ministerio del Interior, aprobado en igual fecha.

Al consultar sobre la recaudación correspondiente a dichas prestaciones, el Jefe de Finanzas Regional indicó que, inicialmente, éstas se realizarían de forma gratuita, pero luego, se les informó que serían pagadas por el Ministerio del Interior, desconociendo si efectivamente se habían pagado.

Finalmente, se estableció que si bien el Ministerio del Interior pagó estas prestaciones a las Direcciones del SRCel de las Regiones de Valparaíso, del Maule y del Bio-Bio, no consideró a la de Coquimbo, por lo que este monto de \$ 608.400, se mantenía aún por cobrar al mes de mayo de 2011.

Sobre el particular, el Servicio adjunta el ordinario N° 1.146, de 24 de marzo de 2010, emitido por la Dirección Regional del Bio-Bio, dirigido a la Intendencia de esa región, mediante el cual explica que entre las actuaciones realizadas, se encontraban las prestadas por la maleta móvil de la Dirección Regional de Coquimbo. Adjunta, además, el documento IDE N° 425.490, de 22 de septiembre de 2010, que consigna el ingreso en el SIGFE de un valor total de \$ 47.720.640 a favor del Servicio de Registro Civil, en el que se incluye el pago por las prestaciones realizadas por la Dirección Regional de Coquimbo.

Agrega, que el pago de la deuda no había sido registrado a la fecha del presente informe, por cuanto el Departamento de Contabilidad de la Subdirección de Administración y Finanzas, no había instruido sobre el procedimiento que se debe utilizar para ello.

Al respecto, corresponde que esa Entidad efectúe los ajustes contables pertinentes, a la brevedad, con el objeto de reflejar adecuadamente los saldos de cuentas por cobrar a nivel regional.

#### **b) Dirección Regional del Maule**

En relación con el programa "Maletines Móviles", se determinó que a la fecha de la auditoría, abril del 2011, el Gobierno



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Regional del Maule mantenía una deuda con el SRCel por la suma de \$ 1.919.310, según el detalle que se indica a continuación:

Provincia	Cédulas (\$3.600 c/u)	Certificados (\$710 c/u)	Total (\$)
Cauquenes	135	0	486.000
Linares	20	0	72.000
Talca	351	21	1.278.510
Curicó	23	0	82.800
Totales	529	21	1.919.310

Por su parte, la Directora Regional del SRCel del Maule, certificó que con fecha 22 de marzo de 2010, según ordinario N° 1976, envió al Intendente Regional del Maule, con copia a los Gobernadores de la región, un informe con los certificados y cédulas de identidad que se otorgaron sin costo para el usuario en atención al estado de catástrofe vivido en la Región del Maule, a objeto de que procediera a efectuar los cobros a las Gobernaciones Provinciales respectivas.

Agrega, que en el mes de abril del mismo año, se reunió personalmente con los Gobernadores de Talca, Linares y Curicó, para el cobro de los montos precitados, hecho que a la fecha no se ha concretado.

Cabe dejar consignado, que las deudas que registra el Gobierno Regional del Maule no se encuentran reflejadas en la contabilidad de la Oficina Regional del SRCel correspondiente, toda vez que dichas ventas fueron realizadas por equipos de otras regiones, quedando las deudas reflejadas en las respectivas oficinas regionales conforme a la procedencia de las unidades computacionales utilizadas.

En su oficio de respuesta, la precitada directora regional señala que mediante oficio N° 4.365, de 10 de junio de 2011, solicitó al Director Nacional su intervención en el asunto, con el objeto de efectuar las gestiones pertinentes para la recuperación de los montos involucrados.

En razón de lo anterior, se mantiene lo observado, hasta que se materialicen las acciones tendientes a la regularización de la situación planteada, cuya verificación se realizará en una próxima fiscalización al Servicio.

## **1.5 Inscripciones y transferencias de vehiculos**

### **a) Nivel Central**

En relación con esta materia, se comprobó que el procedimiento de notificación de solicitudes rechazadas en la inscripción o anotación en el Registro de Vehículos Motorizados (RVM), consiste en emitir una carta aviso al solicitante informándole de la situación, la que se anota en un libro. Ambos procedimientos son efectuados en forma manual, por los mismos funcionarios que atienden al público, efectúan la cobranza de las inscripciones y entregan las placas patentes.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Cabe precisar, que en cada Oficina del Servicio, debe haber un libro de repertorio, en el cual se anotan las solicitudes de inscripción y anotaciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del decreto N° 1.111, de 1984, del Ministerio de Justicia, que aprueba el Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados, y que se utilizan para emitir las cartas aviso y notificar a las personas para que solucionen el problema que originó el rechazo.

Posteriormente, los aludidos funcionarios deben revisar periódicamente los libros y verificar si dentro del plazo de 6 meses, se han efectuado las regularizaciones correspondientes. De no ser así, corresponde emitir un oficio con una nómina de los vehículos que se encuentran circulando con placas patentes otorgadas por el Servicio sin estar inscritos en el Registro de Vehículos Motorizados. Este procedimiento se efectúa con el objeto de que el Director Nacional del SRCel emita la resolución respectiva, que niega la inscripción en dicho registro, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 del citado decreto N° 1.111, de 1984. Además, en el caso de los vehículos nuevos, el Servicio debe informar a Carabineros y al Juzgado correspondiente, aquéllos cuya inscripción fue rechazada, para que se les retiren las placas patentes.

Es dable señalar, que el sistema informático en uso, habilitado por el Servicio, no permite emitir el Oficio con la nómina de los vehículos que circulan con placas patentes otorgadas sin estar inscritas en el RVM, y determinar en forma automática a los que se les rechazó la inscripción y cuyos usuarios no han efectuado las regularizaciones.

Sobre la materia, la Institución precisa que las solicitudes asociadas al Registro de Vehículos, son trámites presenciales, que el sistema les asigna en forma automática número, fecha y hora y que posteriormente, son enviadas por valija desde la oficina al nivel central para su examen. En caso de ser rechazada, el sistema informático permite ingresar el texto del rechazo, imprimir la resolución para la firma por orden del Director Nacional y generar una carta aviso que se envía por correo al solicitante a fin de que concurra a la oficina a notificarse.

Seguidamente, expone que en forma paralela el Registro de Vehículos Motorizados envía a la oficina la resolución exenta de rechazo junto a todos los antecedentes presentados y que el requirente puede efectuar el seguimiento de su trámite, en forma gratuita, en la página web del Servicio. Asimismo, el funcionario u Oficial Civil, a través del sistema tiene acceso al estado de la solicitud y puede verificar el fundamento del rechazo.

Además, da cuenta de que el sistema computacional del RVM, permite efectuar consultas sobre todos los vehículos que tienen la solicitud de primera inscripción rechazada. Dicha consulta se puede requerir a través del Jefe de RVM, el cual a su vez, la remite al Departamento de Informática.

Asimismo, agrega que si existe algún requerimiento general y permanente al respecto, se puede buscar el procedimiento para que el Departamento de Informática haga llegar la información a la Direcciones Regionales, con la periodicidad que se acuerde.

Por último, añade que sin perjuicio de lo expuesto, acogiendo la observación de este Organismo de Control y a fin de facilitar el cumplimiento del procedimiento vigente y las instrucciones impartidas, el Jefe del

✱



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

RVM solicitará a la Subdirección de Estudios y Desarrollo una mantención al sistema automatizado de vehículos motorizados, a fin de incorporar la emisión del reporte sugerido por el equipo fiscalizador. No obstante, expresa que la implementación de esta mejora, requerirá un plazo de a lo menos 6 meses.

Al respecto, cabe señalar que esta Contraloría General no considera superada la observación planteada, por cuanto, según lo indicado por la propia autoridad del Servicio, las mejoras expuestas requieren un tiempo de desarrollo, por lo que serán verificadas a futuro en una próxima visita.

**b) Dirección Regional de Antofagasta**

Se observó la existencia de diversas solicitudes de transferencias de vehículos enviadas por distintas automotoras de la ciudad de Antofagasta, adjuntando para tal efecto, los expedientes respectivos y un cheque nominativo por el valor total de las actuaciones, operaciones que generalmente son cursadas fuera del horario de atención de público.

Sobre la materia, se determinó que las referidas solicitudes, en algunos casos, no se tramitaron en su totalidad, debido, principalmente, a la falta de antecedentes o documentos, por lo tanto, el Servicio debe reintegrar el valor de las actuaciones no resueltas, dado que en la recaudación diaria sólo quedan registradas aquellas que fueron tramitadas íntegramente.

No se advirtieron controles que permitieran mitigar el riesgo de omitir la devolución de los montos correspondientes a operaciones no cursadas por falta de antecedentes.

Para este aspecto, la Institución manifestó que a partir del año 2010, se implementó un convenio de preingreso con automotoras de la ciudad de Antofagasta –documento que no adjuntó a su oficio respuesta-, el cual contemplaba originalmente la atención de nueve (9) automotoras, precisando al respecto que actualmente se atienden solamente a cuatro (4). Dicho procedimiento, sostiene, garantiza que las respectivas actuaciones sean ingresadas por la misma entidad privada solicitante, y que una vez pagadas, al Servicio sólo le corresponde revisarlas y recaudar aquellas operaciones efectivamente cursadas.

Seguidamente indicó, en cuanto a las actuaciones tramitadas fuera de horario, que la Oficina de Antofagasta cuenta con un horario predeterminado para la atención de cada automotora, acompañando copia del documento "Acta asamblea organización horario asignado a automotriz", de noviembre de 2006, que acredita lo señalado.

Asimismo, informó que la situación observada se detectó en un informe de revisión preventiva extraordinaria elaborado por la Unidad de Auditoría Regional, de abril de 2011.

Lo anterior, sumado a que la Entidad no se pronunció sobre la falta de controles respecto de la efectiva devolución de montos correspondientes a operaciones no cursadas, valida y confirma la presente observación.

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**c) Dirección Regional de Coquimbo**

En materia de transferencias de vehículos, solicitadas por empresas automotoras, éstas suelen enviar varias solicitudes, adjuntando un cheque por el valor total de las actuaciones.

Como una manera de no aumentar los tiempos de espera de las personas que tramitan sólo una transferencia, evitando de esta manera reclamos, los funcionarios reciben las solicitudes de las empresas automotoras, pero las revisan una vez terminado el período de atención de público. De no tramitarse todas las solicitudes, se presenta el problema de que el cajero tiene en su poder un cheque por el pago de la totalidad de ellas. De esta manera, el funcionario se ve en la obligación de devolver la diferencia entre el valor del cheque y el precio de las actuaciones realizadas, en efectivo, tomándolo de la recaudación diaria. En este contexto, se cambia la conformación de efectivo y documentos de la recaudación del día, sin que quede constancia de ello en el sistema.

Esta práctica fue observada por el Jefe de Finanzas Regional del SRCel en la oficina de Coquimbo, mientras realizaba conjuntamente con la Comisión Fiscalizadora, el arqueo a las terminales de caja y al tesorero de esa dependencia. Al respecto, es menester destacar que el oficial civil señaló encontrarse en conocimiento de la práctica en cuestión.

Por su parte, la oficial civil de La Serena indicó que en su oficina existe una funcionaria asignada específicamente a atender a empresas automotoras y que, en el caso de producirse diferencias como las explicadas previamente, se le solicita otro cheque a la empresa automotora respectiva, por el valor exacto de las actuaciones realizadas.

No obstante aquello, no fue posible verificar tal afirmación, pues como se explicara, no queda rastro en el sistema del procedimiento en cuestión, como tampoco se acreditó la existencia de instrucciones formales sobre esta materia.

Sobre el particular, mediante correo electrónico de 3 de junio de 2011, el Servicio informó de la situación planteada al jefe de Contabilidad y Presupuesto del nivel central, para que éste emitiera su pronunciamiento, por cuanto la normativa vigente no impide el ingreso de solicitudes para trámite posterior cuyo pago se realice de manera global mediante un cheque.

Ahora bien, respecto a la práctica de dar vuelto al personal de las automotoras cuando el valor del cheque no coincide con las solicitudes ingresadas al sistema, debido al rechazo de alguna de ellas, el Servicio indica que se informó al jefe de Contabilidad de la Subdirección de Administración y Finanzas del nivel central para su análisis e instrucciones pertinentes.

Finalmente, se afirma que no es efectiva la falta de rastro en cuanto a esta práctica, considerando que el Sistema de Caja Integral registra los cheques recibidos y el Libro de Repertorio detalla cada una de las inscripciones realizadas durante un día determinado, razón por la que los sistemas permiten efectuar seguimientos mediante la comparación de las inscripciones realizadas en un día en particular, con los pagos efectuados con cheques.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Al respecto, corresponde mantener la observación planteada, toda vez que la práctica señalada expone al riesgo de defraudación. En este sentido, el Servicio deberá adoptar las medidas pertinentes tendientes a disponer el cobro de valores exactos por la venta de actuaciones.

En relación con el cumplimiento de la circular N° 3.597, de 1991, del SRCel, relativa a los rechazos de inscripción de vehículos, el Servicio emite una resolución exenta al respecto, procediendo a notificar a la persona que realizó la inscripción para que efectúe la regularización correspondiente. De conformidad con ello, las oficinas deben tener un libro en el que se registren estos rechazos, debiendo verificar cada seis meses si las personas afectadas, regularizaron su situación. En caso de que no se hubieran corregido, el hecho debe ser comunicado a Carabineros de Chile y al Juzgado correspondiente, para que se retiren las placas patentes.

Sobre el particular, se estableció que la oficina de La Serena da cumplimiento a los requerimientos planteados precedentemente.

En tanto, la oficina de Coquimbo no cuenta con un libro o registro de rechazos. A su vez, no fue posible establecer si realiza la verificación de la regularización de éstos, por cuanto el jefe de oficina se limitó a señalar que no se han emitido informes a Carabineros de Chile, dado que no habría vehículos en esta condición.

El Servicio no se pronuncia respecto de este punto, debiendo mantenerse la observación planteada respecto de la oficina de Coquimbo, razón por la que deberá administrar las medidas tendientes a que esa repartición lleve los registros y emita los informes que le son obligatorios.

### **1.6 Posesiones efectivas**

De acuerdo a lo estipulado en la ley N° 19.903, las posesiones efectivas de herencias, originadas en sucesiones intestadas abiertas en el país, desde el año son tramitadas ante el Servicio de Registro Civil e Identificación, de conformidad a lo dispuesto en esta ley, siendo otorgadas mediante resolución fundada del Director Regional respectivo.

El inciso 1° del artículo 11 de la citada ley, sobre Procedimiento para el Otorgamiento de la Posesión Efectiva de la Herencia, establece que la tramitación íntegra de la posesión efectiva estará afecta al pago de un derecho, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>Masa de bienes</b>	<b>Pago de Derecho</b>
No excedan las 15 UTM	Exentas
Exceda las 15 UTM y no supere las 45 UTM	1,6 UTM
Las que exceden las 45 UTM	2,5 UTM

#### **a) Nivel Central**

En virtud de lo consignado en el artículo 39 del decreto N° 237, de 2004, del Ministerio de Justicia, que aprueba el Reglamento



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

de Tramitación de Posesiones efectivas Intestadas, el primer certificado de inscripción en el Registro Nacional de Posesiones se otorga gratuitamente y el duplicado de posesión efectiva se encuentra afecto al pago de arancel.

Sobre este tema, se detectó que el sistema presenta problemas en la generación de un certificado o duplicados, debido a que no discrimina si es un primer documento o si se trata de un duplicado de ese ejemplar, por lo que se pueden imprimir respecto de un mismo certificado varias copias, quedando registrado en el sistema la impresión solamente de un ejemplar. Esta situación permite que los cajeros puedan realizar el cobro de todas las copias que imprimieron y efectuar la rendición en la cuadratura de la caja, de un solo documento.

Esta deficiencia de control fue ratificada por el Jefe del Subdepartamento de Posesiones Efectivas (S), al informar mediante memorándum SDPE N° 874, del 8 de mayo de 2011, que el sistema, al generar un certificado o duplicado de posesión efectiva, permite que se pueda imprimir respecto de un mismo certificado varias copias, registrándose en el sistema como si se hubiera impreso solo una copia.

Además, señala que frente a esta situación, durante el año 2010, se manifestó a la unidad de Informática este problema, quien señaló que para solucionarlo, se debían actualizar los sistemas, para lo cual, en dicha oportunidad, el Servicio no disponía de los recursos necesarios.

Sin perjuicio de lo anterior, informa que el Subdirector de Estudios y Desarrollo solicitó con fecha 18 de mayo de 2011, corregir a la brevedad posible el sistema de posesiones efectivas, con la finalidad de evitar una posible manipulación en la impresión de los certificados y duplicados.

Cabe agregar, que el cajero al ingresar los datos del inventario de bienes de la solicitud, el sistema determina si queda afecta a pago de arancel, y cuál será el monto de éste, si corresponde.

De esta forma el usuario cancela en el mismo puesto de atención el valor del arancel, y una vez efectuado el pago por parte del solicitante, es ingresado en el sistema y el funcionario imprime la Solicitud de Posesión Efectiva en dos ejemplares, una para el solicitante y otra para el Servicio.

No obstante lo anterior, existe la posibilidad que el funcionario a cargo del ingreso de la solicitud, una vez que el usuario pague el valor del arancel, no cierre de inmediato el sistema, permitiéndose de esta manera que pueda modificar los valores declarados en la posesión efectiva y dejándola en estado de exenta de pago arancel o el valor inferior al que correspondía, lo que hace factible el no ingresar en su totalidad en caja el dinero recibido por el funcionario.

Sobre la materia, el Jefe del Subdepartamento de Posesiones Efectivas (S) informó a la Comisión Fiscalizadora, mediante memorándum SDPE N° 911, del 25 de mayo de 2011, que no existe una medida de control en forma inmediata, sino que resulta posible percatarse de la irregularidad cometida por el funcionario con posterioridad, debido a que una vez que la posesión efectiva es concedida, publicada e inscrita en el Registro Nacional de Posesiones, debe realizarse el trámite ante el Servicio de Impuestos Internos para determinar si las asignaciones se encuentran o no afectas al pago de impuesto a las



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

herencias, adjuntando una copia de la solicitud de posesión efectiva y la resolución respectiva.

Por consiguiente, señaló que en el evento de existir una irregularidad, los datos consignados en la solicitud no van a coincidir con los datos de la resolución exenta que concede la posesión efectiva, y por lo tanto, la persona no podrá realizar la declaración de impuesto a la herencia y de esta manera el Servicio se enterará de la irregularidad cometida, lo que permitirá corregirla y tomar las acciones que sean conducentes.

Añadió, que la situación descrita anteriormente, solo ha ocurrido en una oportunidad, que fue subsanada en beneficio del usuario y se adoptaron las medidas pertinentes.

No obstante lo indicado por el Servicio, la situación descrita evidencia una falta de control administrativo que vulnera el principio de eficiencia y eficacia, que rige los actos de los órganos de la Administración del Estado, consagrado en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, y conforme al cual, las autoridades y funcionarios deben velar por la idónea administración de los recursos.

Ahora bien, en su respuesta la Institución expresa que de acuerdo a lo informado por la SED, se adquirió una licencia "active x", que se encuentra en implementación la aplicación "CLPRINT", en el sistema de cajas y que se elaborará un instructivo y apoyo de sistemas.

Al respecto, es menester señalar que, en esta oportunidad, no es posible levantar la observación planteada, por cuanto, según lo indicado por la propia autoridad, las medidas se encuentran en proceso de ejecución, lo que será verificado en una próxima visita.

**b) Dirección Regional de Coquimbo**

El 4 de mayo de 2011, personal de la Contraloría Regional presencié la realización de un arqueo a las cajas y a la tesorería de la oficina de La Serena, realizado por el jefe de Finanzas Regional, detectándose un excedente de caja por la suma de \$ 60.290, originado el 22 de marzo de 2011, el cual no había sido ingresado al "Sistema Monito", no obstante haber transcurrido más de un mes desde su origen.

Dicho excedente, se produce al ingresar una posesión efectiva que genera el pago de arancel por un tramo determinado, el cual fue modificado posteriormente, debiéndose pagar una diferencia de arancel correspondiente al tramo superior. Al efectuar este cambio, se cobró una diferencia que no correspondía, obligando al Cajero a devolver al solicitante el monto respectivo.

De acuerdo a lo informado por el Encargado de Informática y Capacitación de la Dirección Regional, el "Sistema Monito" no contempla una opción para anular esta operación, por lo que debe recurrirse a un movimiento ficticio de dinero para ello.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

El procedimiento utilizado introduce riesgos de pérdida de efectivo, que de no custodiarse adecuadamente posibilita manipulaciones indebidas a través de las devoluciones, que pudieran justificar el retiro de dinero de la recaudación diaria.

En relación con el hecho descrito, la Dirección Regional reconoce la situación planteada señalando que el cajero de la oficina de La Serena debió efectuar ciertas operaciones, tanto para la cuadratura de caja como para registrar debida y correctamente la cantidad a devolver, sin embargo, omitió el procedimiento contable, lo que fue solucionado durante el transcurso de la auditoría, una vez que fue detectado.

Ahora bien, con el propósito de evitar que ocurran nuevamente este tipo de situaciones, el Director Regional indica que instruirá al Jefe de la Oficina de La Serena y a sus funcionarios sobre el particular. Agrega que, de considerarse necesario, se incluirá esta materia en el plan de capacitación del año 2012.

Al respecto, cabe consignar que el Servicio no se pronuncia sobre los 42 días transcurridos entre la operación en análisis y su regularización. Durante ese período, se mantuvo físicamente un sobrante en dinero, sin que el sistema de control de recaudación de la oficina obligara a su regularización. El riesgo a que estuvo expuesto, tanto a pérdidas de efectivo como a manipulaciones indebidas, a través de devoluciones que posibilitaran el retiro de parte del dinero de la recaudación diaria, no es abordado por el Servicio. Asimismo, resulta necesario reiterar las instrucciones sobre la materia, no solo a la oficina de La Serena, sino a la totalidad de las dependencias de la Dirección Regional.

Por otra parte, se constató que en el año 2010, la Dirección Regional de Coquimbo realizó un sumario al tesorero suplente de la oficina de La Serena, quien además de cumplir la función de tesorero, se desempeñaba como cajero en el área de posesiones efectivas. En tal calidad y aprovechando su conocimiento de las debilidades del sistema, cuando se producían solicitudes de posesión efectiva intestada, afectas a pago del arancel del Servicio de Registro Civil, ideó una forma para defraudar a la Institución, lo que le permitía quedarse con el arancel cobrado al requirente.

Sobre el particular, la Comisión Fiscalizadora del nivel central, informó sobre una situación similar en cuanto a debilidades de control en la aplicación computacional que da acceso al Sistema Automatizado de Posesiones Efectivas a las oficinas del Servicio.

De manera específica, al momento de emitir certificados o duplicados de inscripción en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas, el sistema permite que se puedan imprimir varias copias de un mismo certificado, quedando registrado en el sistema como si se hubiera impreso solo una, situación que posibilita que un funcionario pueda generar varios certificados para un mismo requirente, entregando uno gratuito y por los restantes cobrar los aranceles correspondientes, manteniendo para sí la recaudación, sin ser descubierto, como se ha señalado en el punto anterior.

Lo anterior, cobra importancia ya que, de conformidad con lo señalado en el artículo 39, del decreto N° 237, de 2004, del Ministerio de Justicia, que aprobó el Reglamento de Tramitación de Posesiones

98



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Efectivas Intestadas, Registro Nacional de Posesiones Efectivas y Registro Nacional de Testamentos, "El primer certificado de inscripción en el Registro Nacional de Posesiones Efectivas se otorgará gratuitamente".

En su respuesta, el Servicio de Registro Civil e Identificación argumenta que respecto de la debilidad planteada, la Subdirección de Estudios y Desarrollo indicó que la solución técnica ya se encuentra resuelta, pero que su implementación tardará algún tiempo, por ser parte de los nuevos requerimientos a la empresa ADEXUS, la que por actualización de contrato con el Servicio, se hace cargo de las próximas mantenciones del Sistema Automatizado de Posesiones Efectivas.

De acuerdo con lo anterior, se consideran atendibles las medidas correctivas al sistema computacional propuestas por el SRCel, cuya efectiva implementación se verificará en futuras visitas de fiscalización. Sin perjuicio de lo anterior, ese Servicio deberá implementar controles alternativos, de carácter aleatorio, que mitiguen el riesgo, mientras no se implanten las modificaciones al referido sistema.

Ahora bien, en cuanto a la posibilidad de manipular la "masa hereditaria" de la forma descrita en el presente informe, la Institución manifiesta que el Sistema de Posesiones Efectivas no contempla mecanismos que la eviten, sino que permite que se modifiquen o alteren los datos ingresados tantas veces como lo demande el propio funcionario, pudiendo ingresar datos, grabarlos e imprimir la solicitud, para que una vez impresa, se ingresen nuevos datos o efectuar correcciones, grabar y nuevamente volver a imprimir. Destaca que, en cada ciclo de corrección y grabado, el sistema anula los cobros anteriores.

Lo descrito, por cuanto el sistema se diseñó de esta manera, para que en la eventualidad que el solicitante advierta errores en la solicitud, el funcionario pueda subsanarlos en el acto y así lograr la conformidad por parte del interesado.

Finalmente, indica que hasta el momento, el nivel central no ha establecido mecanismos que permitan evitar que situaciones como las mencionadas se repitan.

Ahora bien, concordante con lo anterior, es lo señalado mediante memorándum N° 911, de 2011, el Jefe (S) del Subdepartamento de Posesiones Efectivas del Servicio de Registro Civil e Identificación, ya citado.

En relación con este punto, a diferencia del caso anterior, pese a que el Servicio reconoce la debilidad planteada, no compromete ningún tipo de acción correctiva. Ahora bien, en cuanto a que esta situación tendría un impacto menor, toda vez que solo ha ocurrido en una oportunidad, conviene precisar que el sumario realizado por la Dirección Regional estableció la ocurrencia de 18 casos en un lapso de 4 meses, para un único funcionario involucrado. Al respecto, cabe precisar que el procedimiento sumarial ya fue afinado, resultando destituido el funcionario mencionado.

De esta manera, procede mantener la observación planteada, debiendo el Servicio arbitrar las medidas tendientes a mejorar esta característica del Sistema de Posesiones Efectivas, que posibilita su mal uso.

40



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**c) Dirección Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins**

La falta de control de las especies valoradas y la eventual omisión de los ingresos y depósitos de las recaudaciones, queda en evidencia si se considera el caso de la tramitación de Posesiones Efectivas Intestadas, ya que se pueden imprimir respecto de un mismo certificado varias copias, quedando registrado en el sistema la impresión solamente de una copia, lo que permite que los cajeros efectúen el cobro de todas las copias que imprimieron y rindan cuenta en la cuadratura de la caja de un documento.

Lo señalado, constituye una debilidad de control reconocida por el Servicio, según consta en el memorando N° 874, del 18 de mayo de 2011, del Jefe de Subdepartamento de Posesiones Efectivas dirigido a la Comisión Fiscalizadora a cargo de la presente auditora a nivel nacional.

En la respuesta del SRCel sobre la materia, se informa que se derivará la situación a la Subdirección de Operaciones, por corresponderle su solución, explicación que, si bien es atendible, no resulta suficiente para dar por superada la situación, por lo que procede mantener lo observado.

**1.7 Otras materias**

En el transcurso de la revisión efectuada en la Dirección Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins, se tomó conocimiento de los siguientes procesos iniciados para determinar eventuales responsabilidades administrativas, por los hechos que en cada caso se indican:

- Resolución exenta N° 322 del 30 de marzo de 2011, sobre un robo de dinero en atención de público de un equipo móvil.
- Resolución exenta N° 515 del 18 de mayo de 2011, respecto de investigación de accidente con resultado de muerte, en el que participó el vehículo placa patente única UW-2823.

En relación a este acápite, el SRCel nada indica, por lo que procede recordar el envío a la Contraloría Regional respectiva, en forma oportuna, de los expedientes que permitan cumplir con el correspondiente trámite de control preventivo de legalidad.

**2. Ingresos por ventas de actuaciones a través de internet**

El Servicio implementó la obtención de ciertos certificados a través de Internet, cuyo pago se realiza por ese medio, a través de algunas instituciones, con las cuales, el Servicio previamente ha suscrito los respectivos contratos para recaudar el valor de los documentos extendidos, brindando con ello, un servicio rápido y expedito al usuario.

Para esta finalidad, la Institución cuenta con un sistema computacional denominado "OFICINA INTERNET", que le permite disponer, entre otra información, con la cantidad de operaciones, tipo de actuaciones y valor de las transacciones realizadas diariamente por cada empresa.

8/5



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Durante el año 2010, el Servicio operó con las empresas Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Limitada (SERVIPAG) y Mis Cuentas.Com, además de la Tesorería General de la República. Sólo las dos primeras percibieron \$ 210 pesos por cada una de las transacciones efectuadas, en que sirvieron de "medio de pago", monto que se le adiciona al valor del respectivo certificado.

En el período junio- diciembre del 2010, las actuaciones por esta vía importaron ventas por \$ 1.364.963.260, según se muestra a continuación:

<b>Empresa</b>	<b>Ventas junio a diciembre de 2010 \$</b>
Servipag	296.201.120
Mis Cuentas.com	369.025.280
Tesorería General de la República "TGR"	699.736.860
<b>TOTAL</b>	<b>1.364.963.260</b>

La revisión efectuada a los registros contables y los antecedentes utilizados para el correspondiente análisis, determinó lo siguiente:

### **2.1 Inexistencias de transacciones a través de "Mis Cuentas.Com"**

Se comprobó que en el día 25 de septiembre de 2010, no se efectuaron transacciones a través de la empresa Mis Cuentas.Com, lo que fue confirmado por el Jefe de Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad, mediante memorándum N° 164 del 12 de mayo de 2011; informando, además, que ese día se realizaron transacciones sin inconvenientes por los otros medios.

A su vez, el Subdirector de Estudio y Desarrollo (S) informó que el día 25 en cuestión, aparecen realizadas 3 transacciones con el medio de pago Mis Cuentas, de las cuales, 2 fueron rechazadas por falta de fondos y una por cancelación del usuario. Agrega, que si se toma como referencia el archivo de cuadratura enviado por Mis Cuentas, éste muestra que no se hicieron transacciones, lo que corresponde con la información obtenida.

De acuerdo a los antecedentes obtenidos en la auditoría informática realizada por personal de esta Contraloría General, se detectó que, efectivamente, en el sistema no hay órdenes de compras cursadas durante el 25 de septiembre por Mis Cuentas.Com. No obstante, al consultar la tabla de órdenes de compras para esa fecha y ese medio de pago, con el fin de validar la información anterior, ésta indica que se solicitaron 2.509 órdenes de compras de certificados por esa empresa, que no se concretaron, sin que el Servicio diera cuenta del hecho acaecido, así como tampoco las eventuales responsabilidades existentes al respecto.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En su respuesta la Institución manifiesta que la Subdirección de Estudio y Desarrollo informó el funcionamiento normal del día señalado y que los 2.509 intentos de transacción, se reducen a 3 operaciones, las que en definitiva no prosperaron por diferentes motivos.

Sobre los argumentos expuestos por la Institución, es menester señalar que esta Contraloría General no considera superada la observación planteada en este acápite, por cuanto no se informan los motivos por los cuales no se concretaron las órdenes de compra señaladas.

## **2.2 Atrasos en el envío de los CRI a las empresas recaudadoras**

Se consignó la existencia de atrasos en el envío de los Comprobantes de Recaudación de Ingresos (CRI) desde el Servicio a las empresas recaudadoras.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo estipulado en los respectivos contratos, el Coordinador del Servicio tiene que enviar quincenalmente a la empresa recaudadora el día hábil anterior al del depósito, un informe que incluya un desglose de las actuaciones que el Servicio, a través de la Oficina de Internet haya determinado, procedimiento que no ha sido ejecutado oportunamente por el Servicio.

En el caso de Mis Cuentas.Com, se comprobó que se efectuaran los depósitos de los valores recaudados con retraso, según se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Quincena</b>	<b>Días de atraso SRCEI en envío de CRI a empresa recaudadora</b>	<b>Fecha envío CRI</b>	<b>Monto Actuaciones \$</b>
jun-01	5	21/06/2010	29.298.820
jun-02	6	07/07/2010	24.950.500
jul-01	3	22/07/2010	32.356.750
jul-02	8	10/08/2010	30.046.740
ago-01	10	26/08/2010	25.350.640
ago-02	7	08/09/2010	30.918.590
sep-01	11	27/09/2010	25.790.490
sep-02	7	08/10/2010	19.375.250
oct-01	4	22/10/2010	23.063.740
oct-02	7	08/11/2010	24.808.900
nov-01	2	18/11/2010	24.842.610
nov-02	13	14/12/2010	26.706.750
dic-01	18	03/01/2011	25.836.920
dic-02	2	05/01/2011	25.678.580
			<b>369.025.280</b>

En relación con esta materia, el Subdirector de Estudios y Desarrollo (S) informó a la Comisión Fiscalizadora que normalmente los archivos de cuadratura de los medios de pago Mis Cuentas y Servipag llegan al final del día o a más tardar a primera hora del día siguiente (9:00 AM). Sin embargo, los



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

correspondientes a la Tesorería General de la República tienen un desfase de 6 horas o más respecto de los medios de pagos anteriores, por tanto, como es necesario conciliar las tres Instituciones para cerrar la cuadratura diaria, se produce un desfase significativo en esta tarea.

Además, manifiesta que los procesos de los archivos de cuadratura se deben realizar fuera del horario de oficina, para no sobrecargar la máquina TANDEM que los efectúa, ya que ésta atiende los sistemas del Servicio de Registro Civil e Identificación de todo el país, lo que impide realizarlos durante el horario de oficina.

En su respuesta, el SRCel expresa que Informática revisará los atrasos de cuadraturas y se buscará la optimización del funcionamiento de la máquina TANDEM.

Seguidamente, expone que las Subdirecciones de Operaciones y de Estudios y Desarrollo, en conjunto evaluarán la modificación de los convenios con las dos instituciones privadas, para regularizar los tiempos de cobro.

Por consiguiente, se mantiene la observación, en tanto el Servicio no regularice las situaciones planteadas.

### **2.3 Boletas de garantía**

Se comprobó que el SRCel no había solicitado las garantías de fiel cumplimiento de los convenios con las empresas Servipag y Mis Cuentas.Com, suscritos el 14 de febrero de 2002 y 17 de mayo de 2001, respectivamente, establecidas en ambos contratos. Al respecto, el Jefe del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad, informó a la Comisión Fiscalizadora, mediante Memorándum N° 128, de 19 de abril de 2011, que a esa data no se habían recibido para su custodia las garantías pertinentes, no obstante, haberlas solicitado a la Subdirección de Operaciones, mediante los memorándum SAF. N°s 261 y 126, de 1 de junio de 2010 y 18 de abril de 2011, respectivamente.

Además, manifiesta que desde la vigencia de los contratos suscritos por el Servicio con las empresas recaudadoras, dichas garantías no habían sido solicitadas, como lo establece la cláusula decimooctava de éstos, la cual indica que el monto corresponde a \$ 3.000.000, que deben entregarse al momento de la suscripción del contrato y que la vigencia es por el periodo de duración del contrato, más 90 días posteriores al término de éste.

Cabe señalar que, debido a las solicitudes realizadas por esta Contraloría General, el Jefe de Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad informó que con fechas 21 de abril de 2011 y 26 de abril del mismo año, Servipag y Mis Cuentas.com, respectivamente, realizaron la entrega de las aludidas boletas a fin de dar cumplimiento con lo establecido contractualmente, sin perjuicio de la evidente omisión por parte del Servicio de requerir y resguardar los recursos fiscales mediante dichas garantías, durante la vigencia de éstas.

Al respecto, la Institución confirma que la entrega de boletas de garantía de fiel cumplimiento fue regularizada por las empresas



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Servipag y Mis Cuentas.Com y que se encuentran en custodia en la Subdirección de Administración y Finanzas.

Los antecedentes proporcionados permiten levantar la observación, no obstante, se hace presente que en el futuro, el Servicio deberá atenerse estrictamente a las estipulaciones establecidas en los correspondientes contratos.

#### **2.4 Multas no cobradas**

Del examen realizado a la documentación de respaldo de los ingresos, se verificó que durante el período examinado se determinaron continuos atrasos en los depósitos de la recaudación quincenal efectuados por la empresa Mis Cuentas.Com, que superaban los dos meses, y que el Servicio no había efectuado el cobro de las respectivas multas, las que alcanzaban a \$ 217.240.531, monto que, conforme a lo estipulado en el anexo N° 3, numeral 3 del contrato, deberá ser reajustado "de acuerdo a la variación del Índice de Precios del Consumidor, a la fecha que se haga efectiva la multa".

Sobre el particular, el Jefe del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad, mediante memorándum SAF N° 269, del 6 de mayo del 2011, informó que se ha trabajado en el análisis de la deuda del Servicio y su morosidad, en particular en el caso de la empresa Mis Cuentas.Com. Al respecto, se señala que se han calculado montos de multas e intereses según contrato y que se está analizando el procedimiento de cobranza vigente, además, se están realizando las gestiones correspondientes tendientes a hacer efectiva las multas e intereses que se incluye detalladamente en el Anexo N° 5.

Cabe manifestar, que el convenio suscrito entre el Servicio y dicha empresa establece en sus anexos N°s 1 y 3 que "... el día hábil siguiente al de la recepción del informe, la empresa deberá depositar el monto total indicado en el CRI, en la cuenta que el Servicio señale". "... El incumplimiento en la obligación de efectuar los depósitos en las condiciones, plazos y formas establecidos en la cláusula cuarta y en el anexo N° 1 del presente contrato, generará una multa por cada día de atraso equivalente al 3.5% de los montos recaudados, con un máximo del 35%, valores que serán debidamente reajustados de acuerdo a la variación del índice de precios al consumidor, a la fecha en que se haga efectiva la multa. Sin perjuicio de ello, el Servicio se reserva el derecho de hacer efectiva la boleta de garantía si la empresa se excede del máximo del 35 %, citado anteriormente correspondiente a 10 días".

Sobre lo anterior, la Comisión Fiscalizadora cumple con hacer presente que, si bien se han iniciado las gestiones correspondientes al cobro de intereses y multas a la empresa Mis Cuentas.Com, la situación refleja carencias en los controles implementados, que permitan prevenir situaciones como la analizada.

A su vez, es importante señalar que la política de cobranza existente en la Institución, no dispone de mecanismos específicos para el cobro del servicio de recaudación de pagos por Internet, así como tampoco del personal suficiente para llevar a cabo tales funciones, atendiendo que a nivel nacional sólo existe un encargado de cobranzas que además, cumple diversas funciones dentro de la Unidad de Análisis y Consolidación, tales como, emitir la facturación



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

mensual correspondiente a conectividad, efectuar la contabilización, los análisis contables y la cobranza.

En relación con esta materia, la Institución manifiesta que acogiendo la observación de este Organismo de Control, la Subdirección de Administración y Finanzas incorporará en la política de cobranzas implementada en el año 2008, el control de pagos de internet y el cobro de multas e intereses por este concepto.

Además, adjunta antecedentes sobre gestiones de cobranzas realizadas a la empresa Mis Cuentas.Com y expone que solicitará ampliar la dotación de personal técnico contable para el proceso de cobranzas y actividades complementarias.

A lo anterior, se agrega, entre otros antecedentes, el cuadro denominado "Análisis de deuda e intereses por cobrar a la empresa Mis Cuentas.Com", el cual presenta el monto de \$ 95.091.836, por concepto de multas no cobradas durante el año 2011. También adjunta, el memorándum DFC N° 296, del 19 de julio de 2011, por medio del cual el Jefe del Departamento de Finanzas y Contabilidad informa a la Subdirectora de Operaciones, que por incumplimiento del contrato de la citada empresa, se haría efectiva la boleta de garantía existente, por un valor de \$ 3.000.000.

Sobre los argumentos expuestos por la Institución, es menester señalar que esta Contraloría General no considera superadas las observaciones planteadas en este acápite, toda vez que el monto de las multas no cobradas y observadas del año 2010, se ve incrementado en la suma anteriormente citada, totalizando, entre dicho periodo y el año 2011, la cantidad de \$ 312.332.367, por ese concepto, monto que es significativamente superior al de la boleta de garantía.

Además, el Servicio tampoco se pronuncia sobre las medidas dispuestas para la determinación del monto de las multas correspondientes a períodos anteriores al año 2010 y las acciones que se efectuarán, tendientes a hacer efectivas las multas relacionadas con los incumplimientos de la obligación de efectuar los depósitos en las condiciones, plazos y formas establecidas en el respectivo contrato.

## **2.5 Comprobantes de recaudación de ingreso (CRI)**

Del examen realizado a la documentación de respaldo de los ingresos por concepto de ventas por internet, se verificó que el formulario denominado "Comprobante de recaudación de Ingreso", emitido al finalizar la quincena mensual por la Oficina de Internet y que debe ser enviado a las empresas recaudadoras, es remitido en forma digital y sin contar con la firma del funcionario que la emite. Además, no contiene un número de foliación correlativo, así como tampoco la validación de quien efectuó la supervisión anterior a su envío, para su correcto pago, careciéndose por tanto, de herramientas que permitan llevar un control efectivo sobre esta documentación.

Al respecto, la Institución informa que la Subdirección de Estudios y Desarrollo (SED) requerirá a la Subdirección de Operaciones (SDO), la modificación del modo de envío del informe diario,



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

incorporando firma y folio, y que esta última dependencia elaborará el procedimiento para el control de los CRI, enviado a proveedores de internet, con folio y firma del Encargado de la Oficina Internet.

En mérito de lo señalado por el Servicio, se levanta la observación formulada, no obstante, las medidas que se implementarán, serán verificadas en la próxima fiscalización que se realice a la Entidad.

### **3. Ingresos por Convenios de Conectividad con Instituciones Públicas y Privadas**

Estos convenios tienen por finalidad la prestación de servicios a través de internet a distintas instituciones, para el acceso al sitio institucional del Servicio a través de terminales computacionales.

#### **3.1. Nivel Central**

El Servicio ha suscrito, a nivel nacional, alrededor de 283 convenios, que se encuentran vigentes, con diversas instituciones públicas y privadas para entregar servicios que están relacionados con la conexión a la red corporativa y para otorgar cédulas y pasaportes a través del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los ingresos generados por estos convenios, durante el período examinado ascendieron a \$ 1.334.622.793, de cuyo examen se obtuvieron los siguientes resultados:

#### **a) Sanciones por incumplimiento de contratos**

Se verificó que los contratos de conectividad celebrados entre el Servicio y las instituciones a las cuales les entrega servicios de conexión a red corporativa, no incluyen cláusulas de cobro de multas en casos de no pago, estableciéndose únicamente sanciones consistentes en la desconexión del servicio, después de 30 días hábiles desde la fecha en que la factura es recepcionada por la Institución y un valor de reposición del servicio de 2 UF.

Al respecto, se comprobó que en algunos casos, las facturas por el uso de servicios prestados por el SRCel fueron pagadas con retraso, no existiendo evidencia que se hayan hecho efectivas las sanciones de interrupción del servicio dispuesta en los respectivos contratos y en consecuencia, tampoco de la reposición de dicha conexión. A modo de ejemplo, se señalan los siguientes:

#### **Ilustre Municipalidad de Buin**

<b>Mes</b>	<b>Nº Factura</b>	<b>Monto \$</b>	<b>Fecha de pago</b>	<b>Observación</b>
Julio	12246	252.608	06-04-2011	Se mantuvo por 6 meses sin pagar y no se desconectó el servicio, como lo establece la cláusula decimoséptima del convenio.
Agosto	12357	253.682		
Septiembre	12485	253.946		
Octubre	12603	254.590		
Noviembre	12723	255.063		
Diciembre	12850	255.322		
<b>Total</b>		<b>1.525.211</b>		



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**Ilustre Municipalidad de Quilicura**

Mes	Nº Factura	Monto \$	Fecha de pago	Observación
Agosto	12404	253.682	25-03-2011	Se mantuvo por 5 meses sin pagar y no se desconectó el servicio, como lo establece la cláusula decimosexta del convenio
Septiembre	12533	253.946		
Octubre	12651	254.590		
Noviembre	12771	255.063		
Diciembre	12900	255.322		
<b>Total</b>		<b>1.272.603</b>		

Sobre las observaciones planteadas el Servicio informa que la Subdirección de Operaciones, en conjunto con la Subdirección Jurídica, efectuará una revisión de los convenios a fin de incorporar multas en los contratos vigentes, toda vez que en los nuevos acuerdos ya se encuentra incorporada una cláusula al efecto. Además, señala que elaborará un procedimiento que establezca la pre facturación y un estado de pago.

No obstante los argumentos esgrimidos por el SRCel, no es posible levantar la observación planteada en este acápite, en tanto no se verifiquen, en una próxima fiscalización, los antecedentes que sustenten la revisión de los convenios vigentes y la incorporación señalada en los contratos modificatorios, cuando proceda. Ello, considerando además, que no se indican las medidas adoptadas en relación a aquellas Instituciones que no cumplen con los pagos en forma oportuna, respecto de las cuales correspondía aplicar las sanciones estipuladas en los contratos respectivos.

**b) Saldos por cobrar**

En el análisis efectuado a la nómina de saldos por cobrar, proporcionado por la Unidad de Análisis y Consolidación, dependiente del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad del Servicio, se verificó la existencia de \$ 410.627.643 en cuentas por cobrar al 31 de mayo de 2011, correspondiente a facturas no pagadas por contratos de conectividad, que en algunos casos, se arrastran desde el año 2010. En el Anexo Nº 6, se presentan, a vía de ejemplo, algunas Instituciones morosas por un total de \$ 155.435.108.

En su respuesta, el Servicio manifiesta que la Subdirección de Administración y Finanzas, agilizará las instancias para el cumplimiento de la política de cobranza vigente. Al mismo tiempo, adjunta antecedentes sobre acciones de cobranza efectuadas y respaldos de la Subdirección Jurídica relacionados con un procedimiento que se encuentra en tribunales.

Atendido lo informado por el Servicio, es menester precisar que esta Contraloría General no considera superada la observación formulada, debiendo el Servicio, en mérito de los antecedentes aportados y habida consideración del retraso en el cobro de las facturas por contratos de conectividad, arbitrar las medidas pertinentes para que, en lo sucesivo, la cobranza de la facturación mensual se ejecute en el tiempo establecido en los contratos respectivos, circunstancia que será verificada conforme a las políticas de fiscalización de este Organismo Contralor.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

### **3.2 Dirección Regional de Antofagasta**

La cláusula décimo sexta de los convenios de conectividad, firmados entre el Servicio y las Municipalidades de Antofagasta y Calama, con data 20 de junio de 2000 y 1 de febrero de 2001, respectivamente, establece un costo por concepto de conectividad de cinco (5) U.F. mensuales por cada puesto de trabajo señalado. Agrega, que para enterar dicho monto y a contar del mes siguiente de la entrada en vigencia del convenio, el Servicio hará llegar mensualmente a la municipalidad una factura por dicho valor, que aquella se obliga a pagarla dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción.

Al respecto, se constató que el Servicio no realizó los cobros mensuales por concepto de conectividad a las entidades edilicias de Antofagasta y Calama, de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente, toda vez que de los antecedentes proporcionados por la Encargada de Planificación y Control de Gestión del Servicio, se advirtió un desfase importante en los pagos efectuados por dichas municipalidades, denotando la falta de análisis y control respecto del cobro oportuno por los servicios de conectividad. Anexos N<sup>os</sup> 7 y 8.

En referencia a esta observación, la entidad informó en su oficio respuesta, en lo que interesa, que el proceso de facturación se realiza en la Subdirección de Administración y Finanzas del Nivel Central, mientras que el proceso de cobro de certificados es efectuado por el Administrador del Convenio de Conectividad Regional. Agrega, que para mitigar y optimizar el proceso atinente a esa Dirección Regional, se instruirá nuevamente al Administrador de Contrato Regional sobre la materia, con la finalidad de ejecutar oportunamente los cobros involucrados, estableciendo a su vez los controles y seguimientos respectivos.

Las consideraciones invocadas por la Entidad no permiten, en esta ocasión, levantar la presente observación, debiendo adoptarse las medidas pertinentes a fin de regularizarla, cuya efectiva implementación será verificada por este Organismo de Control en la siguiente fiscalización.

### **3.3 Dirección Regional de Coquimbo**

Esta Dirección mantiene convenios de conectividad con las municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle.

La función de Administrador Regional de Convenios de Conectividad se encuentra radicada desde el año 2006, en el abogado asesor de la Dirección Regional de Coquimbo, quien debe informar a las municipalidades respecto a la existencia de estos convenios, como también las características del servicio de conexión a la base de datos ofrecido y las condiciones legales, operativas, económicas y técnicas necesarias para suscribir convenios.

Al respecto, se observó que durante el año 2010 el Servicio de Registro Civil e Identificación realizó directamente un convenio con la Municipalidad de Ovalle, sin la participación del Administrador Regional de Coquimbo.

Asimismo, no existe constancia de que la Subdirección de Estudios y Desarrollo haya enviado al Administrador Regional el



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

oficio instruyéndole iniciar la operatoria del convenio, vulnerando lo establecido en el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, sancionado por la circular DN N° 5, de 18 de octubre de 2007.

En otro orden de consideraciones, en los convenios suscritos con las municipalidades de Coquimbo y Ovalle, no se identificaron los nombres, RUN, cargo y unidad de desempeño de los funcionarios municipales habilitados que recibieron las cuentas computacionales y las claves de acceso. No obstante aquello, la Municipalidad de Ovalle remitió en mayo de 2010, esta información al Servicio.

A su vez, las tres municipalidades señalaron tener impresoras de matriz de puntos que los convenios establecen como parte de los requerimientos técnicos, basados en la necesidad de imprimir en los formularios oficiales del Servicio de Registro Civil e Identificación. Sin embargo, se estableció que las comunas de La Serena y Coquimbo utilizan impresoras láser y papel blanco para emitir sus certificados.

Sobre el particular, la Dirección Regional no se pronuncia en su respuesta, debiendo evaluar la procedencia de actualizar el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, precitado, de manera de reflejar y clarificar los procedimientos y responsabilidades propias del encargado regional de convenios.

**a) Administración de cuentas computacionales entregadas a funcionarios municipales**

La administración de las cuentas computacionales asignadas a cada municipio radica en la Unidad de Convenios de la Dirección Nacional. No obstante aquello, el Administrador Regional de convenios debe contar con un archivador en el cual se registre la información de las cuentas asignadas, ordenada por municipio, así como también supervisar en terreno, el correcto uso de éstas.

En relación con las solicitudes de creación o caducidad de cuentas computacionales, los coordinadores municipales son los únicos autorizados para realizarlas.

Además, el instructivo aludido indica que para cada puesto de trabajo se otorgará una cuenta para el titular y máximo dos para suplentes.

A su vez, en el mes de diciembre de cada año, los coordinadores municipales deben enviar a la Unidad de Convenios una nómina con los usuarios vigentes de las cuentas de acceso y solicitar la caducidad de aquellas que se encuentren en desuso.

Sobre el particular, puede señalarse que los coordinadores municipales de La Serena, Coquimbo y Ovalle, no cumplen con enviar esta información anualmente a la Unidad de Convenios, la que tampoco las solicita para mantener sus registros actualizados.

9/11



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Ahora bien, requerido el listado de usuarios asociados a los convenios vigentes en la región, la Unidad de Atención a Instituciones de la Dirección Nacional remitió un archivo en el que no se indica quiénes son los usuarios titulares ni los suplentes.

En el mismo orden de ideas, el mencionado listado difiere de la información proporcionada por las municipalidades, como también de la remitida por el administrador regional de convenios, quien cuenta sólo con los datos de La Serena y Coquimbo.

En el caso de la Municipalidad de La Serena, el Administrador Regional informa como una cuenta de usuario vigente la asociada a don Luis Araya Ibacache, persona que no trabaja en esa corporación desde febrero de 2008. Anexo N° 9.

De conformidad con el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, el Administrador Regional debe registrar en la Planilla de Cuentas Computacionales del municipio, el número de la cuenta computacional y el nombre de usuario. Esta información debía ser proporcionada por la Unidad de Convenios, la que cotejaría semestralmente el estado de situación por región, lo que, de acuerdo con los antecedentes tenidos a la vista, no se lleva a efecto.

Finalmente, no existe constancia que el Administrador Regional de convenios ni otros funcionarios de la Dirección Regional efectúan supervisiones en terreno, con el propósito de cautelar el correcto uso de las cuentas de usuario asignadas a los municipios en cuestión.

En ese sentido, existe un incumplimiento en relación con los procedimientos de administración y control de cuentas computacionales, en el marco de los convenios de conectividad, específicamente del punto 2.4 del instructivo vigente sobre la materia.

En su respuesta, la Dirección Regional enfatiza que ni la Dirección ni el Administrador de Convenios tienen injerencia en la asignación de cuentas computacionales y claves, menos aún en la caducidad de éstas, por lo que se hace difícil realizar un control sobre ellas, tal y como se hace con las cuentas de los funcionarios del Servicio en la región. Finalmente agrega, que se ha solicitado la actualización de las cuentas de los convenios existentes a la encargada de convenios del nivel central.

En relación con ello, esa Dirección Regional deberá implementar las medidas tendientes a mantener la información actualizada en materia de cuentas computacionales, verificando además, al término del mes de diciembre de cada año, el envío de la información sobre las cuentas en uso y en desuso, que de conformidad al contrato les corresponde a los municipios remitir a la Unidad de Convenios.

**b) Facturación y cobranza de la conectividad mensual**

Las funciones de facturación y contabilización de los depósitos son efectuadas por la Dirección Nacional y, de acuerdo a lo estipulado en el instructivo, ya citado, es el Departamento de Finanzas y Contabilidad



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

de esa Dirección el que debe confeccionar las facturas y remitirlas al funcionario municipal designado con copia al Administrador Regional de convenios, para que éste realice la gestión de cobranza, lo que no se cumple, por cuanto éste no recibe copia de la factura.

Cabe destacar que, el procedimiento de cobranza para convenios de conectividad, sancionado durante el año 2009, modificó el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, estableciendo en su punto 4.1., que las "Facturas morosas (...) son aquellas emitidas por el SRCel, que cumplido su plazo de vencimiento no ha sido percibido su pago. Si la factura no señala fecha de vencimiento impresa en su formato, ésta se entenderá como vencida transcurrido 30 días corridos desde que el documento tributario haya sido recepcionado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2 de la ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura".

A continuación, en su punto 5.1.2. Convenios de Conectividad Nuevos, el Procedimiento de Cobranzas señala que "(...) se incorporará la cláusula de reajustes e intereses por retardo o mora en el pago de los servicios facturados", lo que no se cumple en el convenio de conectividad con la Municipalidad de Ovalle, no obstante que éste fue suscrito con posterioridad al citado procedimiento.

Ahora bien, el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, en su punto 2.7.5 y el Procedimiento de Cobranza de Convenios de Conectividad, en la letra a) de su numeral 5.2.1. indican que el Administrador de Convenios, debe realizar mensualmente la cobranza de éstos, recibir los pagos y depositarlos al día siguiente en la cuenta de ingresos N° 901750-0 del Banco Estado, informando dicha operación, haciendo referencia al municipio y número de factura a que corresponde.

Sin embargo, como ya se ha señalado, la Dirección Nacional no envía copia de las facturas al Administrador Regional de convenios, por lo que éste efectúa la cobranza sin saber qué factura le están pagando y si los montos corresponden.

Finalmente, el convenio suscrito entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Municipalidad de Ovalle estipula en el punto 2 de su numeral décimo quinto que debe transferir o depositar los valores en la cuenta corriente N° 901750-0 del Banco Estado, de la Dirección Nacional, situación que no es concordante con lo señalado precedentemente.

En relación con este punto, la Dirección Regional nada señala, por consiguiente, el Servicio deberá arbitrar las medidas tendientes a obtener desde el nivel central la información requerida para efectuar los controles mandatados en el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, de corresponder, o en caso contrario, requerir la actualización del mencionado documento de manera de reflejar los procedimientos de control actualmente en práctica.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**c) Pago de los certificados válidamente emitidos por parte de las municipalidades**

De la revisión de los ingresos relacionados con el pago que mensualmente deben realizar las municipalidades por los certificados válidamente emitidos, se desprende que dichas corporaciones no pagan en los plazos definidos contractualmente para ello, presentando deudas incluso de años anteriores.

En efecto, en las cuentas por cobrar por prestación de servicios de conectividad, al 31 de diciembre de 2010, en la Dirección Nacional, se reflejaba un saldo asociado a los municipios de La Serena, Coquimbo y Ovalle, ascendente a \$ 3.499.379 (Anexo N° 10).

Sobre el particular, es dable dejar establecido que a mayo de 2011, las municipalidades de La Serena y Coquimbo aún mantenían deudas por este concepto. En el caso de La Serena, la deuda ascendía a \$ 207.849, mientras que Coquimbo se encontraba retrasado en el pago de \$ 800.358.

Ahora bien, del análisis de la normativa asociada al retraso en el pago de dichos certificados, se aprecia que ésta no considera la aplicación de multas y reajustes como si ocurre en caso de retraso en el pago de los servicios de conectividad.

Asimismo, tampoco se establecen sanciones como la desconexión del servicio por la morosidad en el pago de los certificados que la municipalidad afectada emitió.

En relación con este punto, el Servicio indica que ni la Dirección Regional ni el Administrador de Convenios tienen atribuciones para suspender la conexión por causal de mora en los pagos; en su lugar, están facultados para solicitar que el nivel central asuma el cobro directo en caso de retardo manifiesto.

De conformidad con lo indicado en el punto 2.6.7 del Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal que señala que en el caso de que una municipalidad presente morosidad en el pago de los certificados emitidos, el Administrador Regional de convenios, después de 25 días corridos, mediante oficio del Director Regional, debe informar la morosidad presentada al alcalde respectivo; dicho oficio se emitirá con copia a la Unidad de Gestión y Control de Ingresos. Asimismo, transcurridos 45 días corridos desde el envío del oficio antes citado, sin que el municipio haya pagado los certificados emitidos, la Unidad de Gestión y Control de Ingresos debe proceder a realizar la gestión de cobranza.

Al respecto, puede indicarse que no existe constancia que dicha unidad haya realizado gestiones de cobranza respecto de estos valores; situación que además, denota debilidades en el análisis de la deuda y en la coordinación en las gestiones de cobranza por parte de la Dirección Nacional y la Dirección Regional de Coquimbo.

A su vez, la Dirección Regional señala que el Administrador de Convenios periódicamente realiza los cobros de las cuentas de emisión de certificados y conectividad a los municipios. Agrega, que las deudas que aparecen registradas en los sistemas están en conocimiento de la Unidad de Convenios.

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

De acuerdo a lo expresado precedentemente, procede mantener la observación, debiendo ese Servicio dar cumplimiento al instructivo sobre la materia, gestionando el cobro de los valores oportunamente.

En otro orden de consideraciones, la situación antes descrita, no solo incide en la rotación de las cuentas por cobrar de la Dirección Regional, sino que también representa un costo financiero para el Servicio. En efecto, en el valor de los certificados del SRCel que emiten las municipalidades, se incluye un impuesto en favor del Fisco, el que debe enterarse en la Tesorería General de la República en plazos determinados, lo que de no realizarse, involucra el pago de reajustes, intereses y multas para el Servicio.

Lo anterior, obliga a esa Entidad a transferir mensualmente, con recursos propios, los impuestos asociados a los certificados emitidos por los municipios, independientes de si éstos le fueron pagados.

Finalmente, tal y como establecen los convenios de La Serena y Coquimbo, dado que estos montos corresponden a un traspaso de los fondos recaudados por la municipalidad y que, en parte, se encuentran constituidos por impuestos fiscales, su no pago dentro de los plazos establecidos conlleva a la obligación, para el Servicio, de denunciar esta situación ante los organismos administrativos y judiciales correspondientes, lo que no ocurre en la especie.

En su respuesta, el Servicio no se refiere a este punto, por lo que debe mantenerse la observación, correspondiendo que esa Entidad actualice los instructivos, políticas y convenios, con el propósito de hacer extensivas las sanciones asociadas a la morosidad en el pago del servicio de conectividad a los retrasos en el pago de los certificados emitidos por las municipalidades.

**d) Examen de los ingresos en el marco de los Convenios de Conectividad Municipal**

Estos ingresos corresponden a la emisión de certificados por parte de las municipalidades, lo que es informado diariamente a la oficina del SRCel más cercana. Luego, en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, el oficial civil envía un oficio al municipio respectivo, indicándole el monto adeudado, el que remite con copia al jefe de finanzas regional y al administrador regional de convenios.

Durante el segundo semestre del año 2010, los ingresos percibidos por la emisión de certificados por parte de las municipalidades ascendieron a \$ 17.862.600.

Del análisis de las cuentas por cobrar por este concepto, se estableció que el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2010, a nivel regional, equivalía a \$ 23.188.740, valor que se conforma por los saldos de la cuenta 11.507 "Cuentas por Cobrar Ingresos de Operación" correspondiente a \$ 15.365.700; y de la partida 11.512 "Cuentas por Cobrar Recuperación de

98



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Préstamos", que refleja las deudas que mantienen los municipios provenientes de periodos previos al año 2010, por un total de \$ 7.823.040. El detalle es el siguiente:

	<b>Código Cuenta</b>	<b>Nombre Cuenta Contable</b>	<b>Monto \$</b>
Municipalidad de La Serena	11.507	C x C Ingresos de Operación	11.965.800
	11.512	C x C Recuperación de Prestamos	4.976.800
Municipalidad de Coquimbo	11.507	C x C Ingresos de Operación	2.269.050
	11.512	C x C Recuperación de Prestamos	2.846.240
Municipalidad de Ovalle	11.507	C x C Ingresos de Operación	1.130.850
	<b>Total</b>		<b>\$ 23.188.740</b>

Asimismo, de las deudas por cobrar existentes al 31 de diciembre de 2010, la Dirección Regional había recuperado al mes de abril de 2011 la suma de \$ 9.959.250, asociadas a actuaciones por conectividad, manteniéndose pendiente de pago un valor equivalente a \$ 13.229.490.

Atendido que aún se mantienen saldos pendientes de cobro, corresponde que el SRCel arbitre medidas, a nivel nacional, que permitan recuperar los valores adeudados y establecer procedimientos que optimicen la oportunidad de la cobranza.

#### **4. Ingresos por Convenios de Colaboración**

Con fechas 23 y 28 de febrero de 2005, el Servicio suscribió sendos convenios con el Ministerio de Relaciones Exteriores para la entrega de cédulas de identidad y pasaportes en los Consulados de Chile en el exterior y un convenio de colaboración para la entrega de pasaportes diplomáticos y oficiales, respectivamente.

Al respecto, se comprobó que dicha cartera de Estado adeudaba la suma de \$ 3.513.530 al 31 de diciembre de 2010, correspondiente a operaciones efectuadas por la venta de pasaportes oficiales y diplomáticos durante el año 2009, según el siguiente detalle:

<b>Fecha vencimiento</b>	<b>de</b>	<b>Fecha de cierre</b>	<b>Días de atraso</b>	<b>Monto \$</b>
08-01-2010		31-12-2010	357	52.080
			357	158.240
			357	166.410
			357	207.760
			357	267.390
			357	804.260
			357	912.030
			357	945.360
		<b>Total</b>		<b>3.513.530</b>

En relación con esta materia, la Institución expone que se realizó el análisis del saldo indicado, detectándose que con fecha 11 de marzo de 2011, dicho monto se encontraba pagado, adjuntando el detalle de la cartera contable y documentos de tesorería correspondientes.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Sobre los antecedentes aportados por el Servicio, es menester señalar que no se adjuntó la cartola bancaria con los depósitos efectuados por el referido Ministerio.

En mérito de indicado en el párrafo precedente, se levanta la observación, con la salvedad señalada y sin perjuicio de que los aludidos depósitos sean validados en una próxima visita a la Entidad.

#### **5. Ingresos por arriendo de inmueble**

Esta Contraloría General señaló en el Informe Final N° 176, de 2008, ya citado, que con fecha 24 de agosto de 1998 el Servicio suscribió un contrato de arrendamiento con la empresa CHILESAT S.A. por el inmueble de su propiedad ubicado en calle Rancagua N° 120, en la ciudad de Puerto Montt, cuya renta mensual se fijó en 80 Unidades de Fomento (UF), la que se aumentaría anualmente en 2,5 UF.

Al respecto, se observó, en primer término, que durante el año 2007, el arriendo del inmueble lo había pagado la empresa TELMEX y no CHILESAT S.A., señalando la Subdirección de Administración y Finanzas, de la época, que no contaba con información ni documentos oficiales que autorizaran el cambio de arrendador.

Enseguida, se indicó que los pagos efectuados por la empresa ascendían al equivalente a 92,5 UF, en circunstancias que de acuerdo con los términos establecidos en el artículo segundo del referido contrato de arriendo, la suma a pagar debía ser el equivalente a 100 UF entre enero y abril de 2007, 102,5 UF entre mayo de 2007 y abril de 2008, y 105 UF a contar de mayo de 2008, produciéndose un menor pago de \$ 3.650.595, a agosto de 2008.

En relación con el monto de los arriendos pagados con anterioridad al año 2007, se solicitó en esa oportunidad, a la Subdirección de Administración la determinación de las diferencias entre lo pagado y lo establecido en el contrato, informando a través del memorándum S.A.F. N° 574 de 3 de octubre de 2008, que dicha información sería requerida a TELMEX.

Además, se dejó establecido en el citado informe que el Servicio no había efectuado el cobro de las multas por atraso, establecidas en el artículo quinto del contrato.

En cuanto a lo observado, la Institución manifestó que se encontraban en proceso de regularizar las diferencias detectadas, existiendo una carta compromiso de la empresa TELMEX, para lo cual se había realizado un primer análisis cuyo resultado fue un abono en la cuenta corriente "ingresos propios" N° 901750-0, por \$ 2.949.158, efectuado el 28 de noviembre de 2008.

Sobre la materia, se solicitaron los antecedentes pertinentes al Jefe del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad del Servicio, quien, mediante memorándum N° 163, del 11 de mayo de 2011, informa que no existe un documento que autorice el cambio de arrendador y que el actual ocupante del inmueble es la empresa Claro Chile S.A., lo que tampoco se ha informado mediante la documentación correspondiente.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

Además, señala que se remitió al Subdirector Jurídico el memorándum SAF N° 226, de 8 de junio de 2009, con la determinación de un monto por cobrar de \$ 97.201.241 a esa fecha, para que se efectuara una cobranza judicial y se oficiara al Consejo de Defensa del Estado, a fin de obtener los montos adeudados y las multas de acuerdo al contrato. Además, se solicitó el término del contrato y la correspondiente restitución del inmueble de acuerdo a la cláusula quinta del contrato.

A su vez, remite copia del memorándum N° 144, de 2 de mayo de 2011, dirigido al Jefe de la Unidad Judicial del Servicio, en el cual informa que la liquidación de la deuda por cobrar, a esa fecha, tiene un monto de \$ 97.959.040 y los intereses ascienden a \$ 178.287.056.

Asimismo, indica que los cobros del año 2010, respecto de la deuda quedaron pendientes de la respuesta de la Subdirección Jurídica, pues esperaban que pasaran a cobranza judicial.

Por último, manifiesta que por criterio prudencial, dada la situación de no pago y de no tener información respecto de acciones concretas de cobranza judicial que debía emprender el Servicio, no se realizó la contabilización de lo informado a la Subdirección Jurídica, la cual se realizará una vez que se tenga certeza de que efectivamente recibirán estos valores, para evitar posteriores ajustes y pérdidas patrimoniales por ingresos no recibidos.

Lo anterior, evidencia una falta de control administrativo que vulnera el principio de eficiencia y eficacia, que rige los actos de los órganos de la administración del Estado, consagrado en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, y conforme al cual, las autoridades y funcionarios deben velar por la idónea administración de los recursos. Asimismo, se advierte una transgresión al principio de oportunidad con que deben realizarse las operaciones, conforme lo ha señalado esta Contraloría General en su oficio N° 60.820 de 2005, sobre normas contables para los organismos públicos.

En relación con estas observaciones, el Servicio informa que la Subdirección de Administración y Finanzas no había realizado los asientos contables, porque no contaban con documentos de respaldo suficientes que declararan con certeza los montos adeudados.

Luego, señala que ya se realizaron las contabilizaciones en el SIGFE, respaldadas por los montos solicitados por la Subdirección Jurídica al Consejo de Defensa del Estado, al momento de pedir que asuma la representación judicial del Servicio, mediante memorándum SJ N°1018 del 27 de mayo de 2011 por \$ 182.938.880.

Por último, expone en su respuesta, que la Subdirección de Administración y Finanzas procederá a la elaboración de procedimientos sobre la materia.

En mérito de la información y nuevos antecedentes aportados en la respuesta presentada por el Servicio, se levantan las observaciones relacionadas con este acápite, sin perjuicio de que los antecedentes serán validados, en futuras visitas de fiscalización que se realicen a la Entidad.

44



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

### **III. SISTEMAS INFORMÁTICOS**

La auditoría tuvo por finalidad revisar y evaluar aspectos que se relacionan con las políticas, normas, prácticas y procedimientos de control vinculados con los Sistemas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, del Servicio de Registro Civil e Identificación y en particular, del sistema de ventas de actuaciones por internet ya mencionado.

#### **1. Incumplimiento de normativas técnicas:**

El examen efectuado al cumplimiento de las normas de las TIC para los Órganos de la Administración del Estado, contenidas en los decretos supremos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, dio el siguiente resultado:

**1.1. Decreto supremo N° 77 de 2004, del MINSEGPRES:** Sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre Órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos. Sin Observaciones.

**1.2. Decreto supremo N° 81 de 2004, del MINSEGPRES:** Norma técnica sobre interoperabilidad del documento electrónico. En lo referente al manejo de los documentos electrónicos, no se da cumplimiento a los siguientes artículos:

- a) Artículo 15: El Servicio no cuenta con algún medio para verificar la integridad de los documentos XML que deban ser impresos.
- b) Artículo 26: El repositorio no permite la búsqueda de texto fijo y búsqueda avanzada.

En relación con este acápite, la Institución señala que la empresa de servicios computacionales ADEXUS, envió el documento "Instructivo Nuevos Certificados", en el cual se indica que los certificados digitales deben cumplir con la legislación vigente, es decir, con la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y el decreto supremo N° 181 del año 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que reglamenta dicha ley, y los decretos supremos N°s 81, 77 y 83 del año 2004, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia".

Además, manifiesta que por ende, las observaciones informadas serán solucionadas en ese desarrollo, no especificando fechas en la cuales serán subsanadas.

Lo expresado por el Servicio, no permite desvirtuar las observaciones relacionadas con el cumplimiento de la normativa legal. Además, no remitió los documentos formales que permitan establecer que el instructivo aludido sea parte de algún proyecto que satisfaga los requerimientos establecidos en el cuerpo legal citado.

Por consiguiente, se mantienen las observaciones respectivas, en tanto el Servicio no regularice las situaciones planteadas.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

- 1.3. **Decreto supremo N° 83 de 2004, del MINSEGPRES:** Norma técnica sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico. Al respecto, no se da cumplimiento a los siguientes artículos:

a) Artículo 11: La política de seguridad no especifica los mecanismos de difusión de sus contenidos al interior de la organización. Tampoco incluye la reevaluación periódica como mínimo cada tres años.

Al respecto, el SRCel señala en su respuesta que actualmente está trabajando para incluir los mecanismos de difusión y reevaluación, dentro de la política general de seguridad, de acuerdo al ámbito del PMG de Seguridad, basado en la ISO: 27001.

Por lo señalado anteriormente, se mantiene la observación.

b) Artículo 12: El encargado de seguridad no establece puntos de enlace con sus similares de otros organismos públicos y especialistas externos, para estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad pertinentes.

En relación con este punto, el Servicio indica que tiene un contrato vigente con un proveedor tecnológico, el cual cuenta con especialistas en el área de seguridad, lo que le permite estar informado tecnológicamente de todo el ámbito de seguridad. Por otra parte, la Institución manifiesta que está trabajando en conjunto con la DIPRES en el nuevo PMG de seguridad, y que se han establecido contactos con encargados de seguridad de otras entidades.

Considerando que el SRCel no ha remitido documentación oficial en la cual se especifique el contrato, se identifique el proveedor, se detalle los especialistas o los contactos que dice haber establecido con la DIPRES, este Organismo de Control no da por superada la observación.

c) Artículo 13: No se clasifican ni etiquetan los documentos electrónicos y sistemas informáticos para indicar la necesidad, prioridad y grado de protección.

La respuesta del Servicio no se condice con el tenor de la observación formulada, por cuanto hace referencia al respaldo de la información y no al inventario y etiquetado de los documentos electrónicos y sistemas informáticos, por lo que la presente observación se mantiene.

d) Artículo 18: No se publican instrucciones relativas al consumo de alimentos, bebidas y tabaco en las cercanías de sistemas informáticos.

Al respecto, el SRCel indica que estas instrucciones son parte de las buenas prácticas establecidas en la inducción a todo el personal y que además, existe un procedimiento interno publicado en su intranet. Asimismo, se compromete a evaluar la incorporación de señalética en los lugares sensibles.

Las medidas adoptadas por la Institución tienen por objetivo solucionar los problemas detectados, sin embargo debido a que no se adjuntaron antecedentes suficientes, éstas serán verificadas en una próxima visita.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

e) Artículo 20: No existen instrucciones formales del Jefe de la Entidad con respecto a la prohibición de instalación de software no autorizado. Tampoco existen en la Política de Seguridad instrucciones formales del Jefe de Servicio con respecto al uso de la red interna, uso de internet, utilización del correo electrónico, acceso a servicios públicos, recursos compartidos, servicios de mensajería y comunicación remota.

El SRCel informa que existen documentos formales que regulan el uso de software no autorizados y el uso de la red interna (Internet, correo, recursos compartidos mensajería y VPN) publicados en la "intranet del área de la seguridad de la información".

Sobre el particular, es menester señalar que ante la falta de antecedentes de respaldo, esta observación se mantiene hasta que este Organismo de Control verifique el tenor de los documentos formales citados por el Servicio.

f) Artículo 24: No se respalda la información de los computadores personales de la Institución que están asignados a usuarios.

En relación con esta observación, el Servicio manifiesta que no tiene un sistema automático para realizar dichos respaldos. Además, señala que tiene publicado en su intranet un procedimiento formal para realizar dicho respaldo a "usuarios relevantes para el Servicio". Sin embargo, no menciona si es obligatorio realizarlo, ni quien debe efectuarlo, ni su periodicidad.

En consideración a que la documentación oficial de dicho procedimiento no fue remitida a esta Contraloría General, no es posible levantar la observación, en tanto no se verifique la situación planteada en una próxima visita.

g) Artículo 25: No existen en la Política de Seguridad instrucciones del uso de correo electrónico que incluyan advertencia sobre los peligros asociados a la apertura de archivos adjuntos y/o a la ejecución de programas que se reciban vía correo electrónico, ni instrucciones referentes a la responsabilidad de no divulgar contraseñas de acceso al correo electrónico. Tampoco existen instrucciones sobre la conveniencia de que los usuarios tengan cuentas de correo electrónico distintas para efectos de su uso personal.

En su respuesta, el SRCel señala que existe un documento formal publicado en la intranet del área de seguridad de la información que incorpora los puntos mencionados anteriormente.

Atendido que los antecedentes correspondientes no fueron remitidos a esta Contraloría General y que la aplicación efectiva de las instrucciones enunciadas se validará en una futura visita a la Entidad, en esta oportunidad, no es posible levantar la observación.

h) Artículo 31: No se promueven buenas prácticas para reducir el riesgo de acceso no autorizado a documentos electrónicos o sistemas informáticos, como por ejemplo, las de pantalla limpia.

OK



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

De igual forma que en los casos anteriores, el Servicio en su respuesta hace referencia a un documento publicado en la intranet, añadiendo que éste incorpora algunos de los puntos mencionados.

Por consiguiente, se mantiene lo observado, con igual fundamento, en cuanto a la falta de antecedentes complementarios y la validación posterior de la efectiva implementación de las medidas publicadas en la intranet.

i) Artículo 37 a: El cronograma de revisiones periódicas no indica explícitamente que se evaluará la efectividad de la política, el costo e impacto de los controles en la eficiencia del negocio y los cambios de tecnología. La política de seguridad no incluye procedimientos de delegación de autoridad para ejecutar acciones de emergencia en los sistemas y los procedimientos correspondientes.

El Servicio señala que todos los documentos formalizados son actualizados y aprobados de acuerdo a las necesidades de la institución y los cambios tecnológicos, agregando que se cuenta con un plan de recuperación ante desastres publicado en la intranet del área de seguridad de la información, en donde está toda la información necesaria para la continuidad del negocio y la recuperación de los sistemas.

Lo manifestado por el Servicio y los antecedentes adjuntados en su respuesta, permiten levantar lo observado respecto de la falta de delegación de autoridad, sin embargo, se mantiene lo referente al procedimiento de la evaluación de la efectividad de la política de seguridad debido a que no consta en forma explícita, al igual que el proceso de actualización, que no se encuentra formalmente definido.

j) Artículo 37 c: No existen procedimientos para el etiquetado y la manipulación de los documentos electrónicos.

En su respuesta la Institución hace referencia a un procedimiento oficial de respaldo de sistemas informáticos y de bases de datos, pero no se refirió al etiquetado de los documentos electrónicos de los que da cuenta este artículo, por lo que la observación se mantiene.

k) Artículo 37 d: Al personal que tiene acceso a los equipos de procesamiento de la información y a los que manipulan información sensible, no se les verifican sus referencias comerciales, ni las personales. El personal del Servicio no ha firmado un acuerdo de confidencialidad o de no divulgación de información sensible.

El Servicio indica en su respuesta que se encuentra trabajando en el PMG de Seguridad para mitigar esta brecha, sin proporcionar antecedentes que lo avalaran, ni comprometer fechas, razón por la cual no es posible, por el momento, levantar la observación.

l) Artículo 37 e: Las visitas a las instalaciones sensibles y de procesamiento de información no firman un compromiso de no divulgación, ni se les informa de las restricciones y requisitos de seguridad y de los procedimientos de emergencia del área. El personal de las instalaciones sensibles y de procesamiento de información no usa identificación visible. En los controles físicos de entrada al perímetro de la sala de servidores y otros equipos con información crítica no utilizan la cédula de identidad como identificación válida en el caso de los chilenos y el pasaporte en el caso de los

98



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

extranjeros. Si bien la sala de servidores dispone de una cámara ésta solo monitorea, no graba.

En su respuesta el SRCel indica que existe un procedimiento interno publicado en la intranet, en el cual se especifican los controles que se deben aplicar para la entrada de las personas al data center, agregando que además existe un sistema electrónico que registra los datos de quienes ingresan al citado lugar.

En visita realizada por esta Comisión Fiscalizadora, al data center, se verificó el incumplimiento de los procedimientos de control descritos anteriormente, por lo que la observación se mantiene.

m) Artículo 37 i: El Plan de Contingencia no incluye la identificación de los eventos que pueden causar interrupciones a los procesos del negocio, ni una evaluación de riesgo para determinar el impacto (en escala de daño y período de recuperación) de las interrupciones a los referidos procesos.

Cabe señalar que no existe sitio de respaldo, lo cual produce un serio riesgo ante algún siniestro en el sitio principal.

La Entidad auditada en su respuesta señala que se encuentra trabajando en el PMG de seguridad para mitigar esta brecha y formar un plan maestro de contingencia. Añade que las mejoras a la arquitectura tecnológica forman parte de los requerimientos de la licitación del Servicio.

Dado que la Institución no aporta antecedentes sobre lo manifestado, ni señala las medidas que adoptará, ni cómo se mitigará la mencionada brecha de seguridad y que las acciones que realice corresponden a actividades futuras, se mantiene lo observado.

**1.4. Decreto supremo N° 93 de 2006, del MINSEGPRES:** Norma técnica para la adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en las casillas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado y de sus funcionarios. No se encontraron incumplimientos.

**1.5. Decreto supremo N° 100 de 2006, del MINSEGPRES:** Norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado. Sin observaciones.

## **2. Infraestructura tecnológica y seguridad de la red**

### **2.1 Redes**

La red de computadores del Servicio es una red IP/MPLS que conecta sus servidores, sus computadores personales, dispositivos de tráfico y de seguridad, entre las distintas oficinas del Servicio, en todo el país, además de conectarlo con internet y sus clientes externos.

*AS*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

## **2.2 Sala de Servidores**

Los servidores se ubican en una sala de servidores con acceso restringido. Entre los 64 servidores se encuentra el servidor principal, el Server NS 1004, con el motor de base de datos HP Non Stop. Está equipado con sistemas de control de incendio y de voltaje, firewalls y routers (CISCO Catalyst 4500 de cisco) en racks anclados. El mantenimiento está a cargo de la empresa ADEXUS S.A. El enlace con la empresa de soporte SONDA S.A. es dedicado a través de fibra óptica.

## **2.3 Hardware y Software básico de oficina**

El Servicio cuenta con 2.398 computadores a nivel nacional. De éstos, 1.197 se encuentran en la Región Metropolitana, los cuales operan bajo distintas versiones del sistema operativo Windows: Windows 95, Windows 2000, Windows XP, Windows NT 3.1, Windows Server 3003. El más usado es Windows XP que está instalado en 2.383 equipos.

El software básico de oficina corresponde a distintas versiones de MS Office: OFFICE 97, Office 2000, Office 2003. También tiene Microsoft Access 2007 instalado en 40 computadores y MS Powerpoint en 42 equipos.

## **2.4 Seguridad de la red**

El Servicio cuenta con los siguientes mecanismos de seguridad:

- a) 2 cortafuegos en alta disponibilidad, modalidad activo – pasivo, para la Zona de producción, CISCO PIX 525.
- b) 2 cortafuegos internos Netscreen (Juniper) NS204.
- c) 2 IPS en alta disponibilidad, modalidad activo – pasivo, Zona de Producción.
- d) 1 Servidor centralizado para almacenamiento de eventos de seguridad emitido por los sensores (Manager).
- e) Monitoreo 7x24 de la red desde el SOC de ADEXUS S.A., el cual correlaciona los eventos recolectados por el manager.
- f) Análisis de vulnerabilidades programados, tanto interno como externo.
- g) Monitoreo OnSite de los enlaces de comunicación de cada una de las oficinas y el consumo de éstos.
- h) Monitoreo OnSite de cada uno de los servidores, uptime, memoria, CPU, entre otros.
- i) Procedimientos y niveles de escalamientos definidos.
- j) 1 Servidor de correo interno con antivirus y servidor de correo externo Antispam/antivirus.

*[Handwritten mark]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

k) 4 Administradores de Ancho de Banda y QoS para las aplicaciones de producción.

La arquitectura de la red incluye una DMZ (Zona desmilitarizada) con gateway de correo sin acceso a la base de clientes de correo. En esta DMZ se encuentra el servidor del sistema Oficina Internet.

Esta Entidad de Control estima que con la infraestructura tecnológica antes señalada, la Subdirección de Estudios y Desarrollo, SED, cuenta con las herramientas suficientes para asegurar su red de la mayoría de los riesgos conocidos.

### **3. Sistema Oficina Internet**

Uno de los sistemas que opera el Servicio es el sistema de ventas de actuaciones por medio de la Internet, conocido como Oficina Internet; para lo cual dispone en su página web de una opción donde se puede adquirir un certificado on line.

#### **3.1 Operación a nivel cliente**

Desde la página institucional [www.srcei.cl](http://www.srcei.cl) se puede seleccionar la opción "venta de certificados". Al hacerlo, se pasa a una pantalla que permite ver y seleccionar el tipo de certificado que se desea obtener, que puede ser de: nacimiento, matrimonio, defunción, anotaciones vigentes de vehículos motorizados, multas de tránsito impagas, profesionales y antecedentes.

Al seleccionar la opción "comprar", el sistema pide el RUN respectivo, salvo que se trate de certificados de vehículos donde se solicita la placa patente. En el caso específico del certificado de antecedentes, además solicita una clave, con el fin de identificar la persona que requiere la información, que sólo puede ser aquella a la cual se refiere el documento en cuestión. En esa misma pantalla hay un enlace que explica cómo obtener la contraseña. El sistema abre una sesión que recuerda las compras hechas mientras no se termina dicha sesión, lo que permite usar el llamado "carro de compras", agregando cada certificado con el botón "comprar" de la pantalla. Una vez que ya se tenga en dicho carro todos los certificados que se desee, se debe proceder al pago on-line. Al seleccionar la opción "pagar" se solicitan los datos necesarios para la transacción electrónica: Nombre, dirección de correo electrónica, teléfonos y región, estos últimos dos optativos.

Después se debe seleccionar el medio de pago, estando disponible por esta vía el sitio de pago de la Tesorería General de la República, Servipag o Miscuentas. Una vez completado el proceso de pago, el certificado debería llegar en unos minutos al correo electrónico indicado.

#### **3.2 Arquitectura del sistema**

La Oficina Internet es un sistema cliente servidor Java, operando en un servidor TOMCAT, con conexión a la base de datos central del Servicio el SABD HP NON STOP, a través un sistema TUXEDO. El



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

sistema administrador de base de datos y el hardware HP NON STOP es un sistema tolerante a fallos, transaccional con tiempo de respuesta máximo y sin pérdida de datos, debido a los múltiples procesadores y grandes arreglos de discos redundantes (espejos). Esto le da gran seguridad en la transacción (menor probabilidad de pérdida de datos). Las conexiones que establece el sistema, por internet, usan el protocolo SSL<sup>1</sup> para seguridad y confiabilidad de la transacción.

Inicialmente la conexión se establece vía Internet, entre el cliente y el servidor del Servicio de Registro Civil e Identificación, cuando éste ingresa a la venta de Oficina Internet. La conexión con el medio de pago se hace de dos maneras distintas dependiendo del medio.

La primera forma de conectarse es a través del navegador del cliente. Es decir, es éste quien está conectado con el SRCel y con el medio de pago. La información que envíe el medio de pago al Servicio debe pasar a través de navegador, y computador, del cliente. La segunda manera es cuando una conexión se establece directamente entre el SRCel y el medio de pago; este tipo es usado por Tesorería y Servipag.

De estas dos formas de conectarse, la primera es más sensible a lo que realice o pase con el cliente, dando un mayor margen de error.

### **3.3 Estructura lógica de la base de datos**

La base de datos de sistema Oficina Internet opera con la siguiente lógica: Un SOLICITANTE hace una ORDEN DE COMPRA de uno o más CERTIFICADOS. Éstos no son emitidos hasta que se verifica el PAGO siendo almacenada la lista de los certificados solicitados en una tabla de CERTIFICADOS TEMPORAL. Si se realiza la transacción, entonces se emiten los certificados con su respectivo número de folio. También hay un registro de CUADRATURAS. Existen clientes que están previamente inscritos, que tienen clave.

### **3.4 Verificación de los datos en la base de datos**

Para verificar la integridad de los datos, se realizaron una serie de consultas y cruces de datos, directamente en las tablas y registros de la base de datos. Para ello se tuvo acceso a dicha base de datos a través del sistema OutsideView, con una cuenta con acceso restringido de solo ver.

### **3.5 Consultas**

A continuación se describen los resultados de las verificaciones y consultas realizadas en la base de datos:

a) La tabla que registra los medios de pagos tiene cuatro registros. Esto se debe a que almacena también el medio de pago que se uso con anterioridad<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> SSL: Secure Socket Layer (protocolo de capa de conexión segura) es un protocolo criptográfico que proporciona comunicaciones seguras por una red, comúnmente Internet. (Wikipedia)

<sup>2</sup> Codificados por un número. 1 para TGR, 2, para Servipag, 3 para MisCuentas y 4 para tarjeta Línea propia.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

b) Se encuentran registrados 12.002.737 certificados emitidos en la base de datos, desde el inicio del sistema de Oficina Internet.

c) Para el año 2010, los certificados emitidos y registrados en la base de datos, alcanzan a 3.413.213<sup>3</sup>. Hay un total de 21.953.999 órdenes de compras registradas en el sistema desde el inicio de su operación. De éstas, 5.598.457 corresponden al año 2010.

d) Con respecto a las órdenes de compras que se solicitaron, pero no forzosamente significa una compra, 2.735.524 corresponden a la Tesorería General de la República, 1.706.018 a Servipag y 1.029.497 a Mis Cuentas, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre del mismo año. Igualmente existen 92.771 órdenes con código de medio de pago -2, 1.112 con código -1 y 33.535 con código 0.

Sobre ese universo, se encontraron las siguientes observaciones:

a) De los certificados emitidos, durante el año 2010: 1.654.354 se pagaron por Tesorería, 809.931 por Servipag y 706.799 por Mis Cuentas. También registra pagos a medios no almacenados en la tabla correspondiente, los medios de pago de códigos "-1", "-2" y "0". El código "-2" registra 192.657 certificados, en tanto, que el código "0" 47.840 y el "-1", 1.632.

Consultado sobre estos registros, el Servicio respondió que son los que se agregan durante el proceso de cuadratura, en forma manual. Al observar la tabla respectiva, se advierte que el "0" se usa para solicitudes efectuadas en los Consulados, el "-2" para aquellas empresas con convenios y el "-1" para solicitud atendida por algún usuario del sistema. Este proceso manual constituye un riesgo de seguridad y de consistencia ya que permite "emitir" certificados directamente. Al respecto, esta Contraloría General solicita al Servicio identificar las personas que tienen esta autorización y las medidas que tiene el sistema para impedir el uso malicioso de esta característica por personal no autorizado.

El Servicio en su respuesta informó sobre las personas que tienen dicha autorización, explicando que este proceso se usa cuando el sistema no puede enviar adecuadamente un certificado. Además, señala que el sistema almacena la información de generación de certificados gratis y que para impedir el uso malicioso de esta característica cuenta con una URL especial con autenticación y que para octubre de 2011, implementará un sistema de auditoría para este proceso.

Lo manifestado por la Institución, permite dar por superada la observación, sin perjuicio de verificar la aplicación de lo enunciado en una próxima visita.

b) Por otra parte, el Servicio informó un total de 3.170.537 certificados emitidos para el año 2010, cantidad diferente a los 3.413.213 encontrados durante esta auditoría en la respectiva tabla. Igualmente indicó que 1.653.968 de éstos fueron pagados a través de TGR, 706.647 por Servipag y 809.922 por Mis Cuentas, cifras diferentes a las obtenidas en el análisis de la base de datos, sin que estas discrepancias hayan sido explicadas por el Servicio.

<sup>3</sup> Cifra obtenida al realizar un "Select" sobre la tabla =cer entre el 1° de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

En relación con esta materia la Entidad auditada precisa que las discrepancias se deben a una "incorrecta interpretación de la información contenida en las tablas del sistema", debido principalmente a un filtro que es necesario aplicar al "estado" de determinadas tablas.

Atendido lo argumentado por el Servicio y a que, efectivamente, no se aplicó dicho filtro al realizar la consulta, se levanta la observación.

c) Al comparar los códigos de medio de pago se observa que para los que están incluidos en el sistema, las órdenes de compra y los certificados registrados cuyos respectivos códigos de medio de pago están incorporados en el sistema, hay más órdenes de compra de certificados pagados y emitidos. Eso es debido que muchas órdenes no se pagan finalmente. Sin embargo, para aquellas órdenes y certificados con códigos no registrados, la situación es inversa, es decir, hay certificados emitidos durante el año 2010 que tienen órdenes de compra con fecha de solicitud anteriores al primero de enero de ese año o sin fecha de solicitud registrada por estos medios de pagos no registrados oficialmente. Al respecto, se buscaron certificados que no tuvieran su correspondiente orden de compra, no encontrándose, de lo que se deduce que dichas órdenes de compras están registradas con los códigos aludidos, pero sin su data de solicitud, situación que da cuenta de un procedimiento riesgoso en este tipo de transacciones.

Código medio de pago	Orden de compra 2010	Certificados 2010	Diferencia
-2	92.771	192.657	-99.886
-1	1.112	1.632	-520
0	33.535	47.840	-14.305
1	2.735.524	1.654.354	1.081.170
2	1.706.018	706.799	999.219
3	1.029.497	809.931	219.566
TOTAL	5.598.457	3.413.213	2.185.244

Asimismo, se debe indicar que para los códigos ya mencionados, no se pudo observar la existencia de registros del medio de pago con el cual se realizó la transacción.

Sobre la materia, el Servicio se compromete a implementar, para diciembre de 2011, una modificación que impida este proceso y que informe los registros que estén en esta condición, sin embargo, no proporciona antecedentes que avalen lo señalado.

En consecuencia, se mantiene lo observado, en tanto no se realice dicha modificación, lo que será verificado por este Organismo de Control, en una próxima visita.

d) Se verificó que existen problemas de cuadratura entre el SRCel y los medios de pago para el año 2010. Según la tabla TBCOERR del sistema de base de datos que es definida en el diccionario de datos<sup>4</sup> como aquellas que "Contiene las órdenes que presentan problemas al momento de procesar consolidado", las diferencias son las siguientes: con Tesorería se produjeron 12, con Servipag 1.145 y con Mis Cuentas

<sup>4</sup> Un diccionario de datos es una herramienta de la ingeniería de software. El diccionario de datos guarda los detalles y descripción de todos estos elementos (Wikipedia) de un sistema informático.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

10.554. Las tasas de error con respecto a los certificados emitidos y pagados por los medios respectivos son: menos de 0,01% para TGR, 0,16% para Servipag y 1,3 % para Mis Cuentas.

En su respuesta, el Servicio indica que se subsanará con la implementación de los procedimientos contemplados en el "Instructivo nuevos certificados" en su versión 1.1.

Dado lo expuesto, se mantiene la observación hasta que esta Contraloría compruebe la efectiva implementación de las mejoras enunciadas en una próxima visita.

e) Se buscaron certificados emitidos durante el año 2010, que no tuvieran su respectiva orden de compra, encontrándose dos de éstos emitidos durante el año 2010 con fechas de solicitudes muy anteriores:

Orden	N° de Orden	Fecha emisión	Fecha solicitud
9495178	1834426	2010-09-22	2006-11-21
9052708	11644486	2010-08-05	2009-06-05

El desfase importante que se aprecia, de 46 y 14 meses entre la orden de compra y la emisión del respectivo certificado, constituye una situación anómala que refleja una debilidad en el proceso de pago o de consolidación.

El SRCel expresa que la Subdirección de Estudios y Desarrollo "procederá al desarrollo de una mantención de tal manera de que no se pueda generar esta situación", sin embargo, no aporta antecedentes ni explica lo ocurrido con los citados registros, por ende, se mantiene, por el momento, la observación.

### **3.6 El proceso de conciliación**

La comunicación entre los distintos sistemas informáticos que interactúan en el proceso no está libre de errores. Así es que lo registrado por el SRCel, Tesorería, Servipag y Miscuentas no coinciden forzosamente. Por ello, se realiza un proceso de conciliación para cada uno de éstos.

En el caso de la Tesorería es prácticamente automático y se limita a ingresar las discrepancias que Tesorería informe a la base de datos.

Para los otros dos medios de pagos el proceso es distinto, ya que las diferencias son informadas por un sistema anexo a funcionarios de operaciones, quienes determinan qué hacer con esas diferencias; aceptándolas o no mediante un proceso de negociación con el medio de pago. Se observó que este proceso se realiza manualmente.

Esta situación, junto con certificados emitidos por peticiones de Consulados y otros ingresos manuales explican los códigos de medios de pagos ya mencionados (-1,-2,0), los cuales no corresponden a medios reales.

48



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

## CONCLUSIONES

El Servicio de Registro Civil e Identificación ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las observaciones planteadas en los preinformes correspondientes al nivel nacional y a las Direcciones Regionales del SRCel visitadas, lo que permite concluir que, en términos generales, las operaciones y procedimientos referidos a los ingresos de la entidad, fueron realizados de conformidad con la normativa que los rige.

No obstante, se mantienen algunas situaciones respecto de las cuales se deberán adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen la materia y que se indican en los respectivos informes regionales. Sin perjuicio de ello, se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1) Incorporar la función de control interno en las Direcciones Regionales del Servicio. Asimismo, disponer que los informes específicos de una región que emita la Unidad de Auditoría Interna de la institución, sea remitido por la respectiva dependencia, de manera de adoptar las correcciones pertinentes;

2) Registrar oportunamente los ingresos de operación del Servicio, de conformidad con lo previsto en el oficio circular N° 60.820, de 2005, de este Organismo de Control;

3) Elaborar normas que regulen los procedimientos de la Unidad de Atención a Instituciones;

4) Desarrollar y/o actualizar las descripciones de cargo, de las Direcciones Regionales;

5) Realizar periódicamente análisis de las cuentas contables con el objeto de tener claridad respecto de la composición de los saldos a una fecha determinada;

6) Elaborar y supervisar las conciliaciones bancarias de acuerdo a los procedimientos establecidos en los manuales correspondientes;

7) Regularizar el reconocimiento de los gastos efectuados con anterioridad a la fecha de suscripción del convenio con MIDEPLAN, para la ejecución del Programa de Identificación Chile Solidario;

8) Implementar la emisión automática del oficio con la nómina de los vehículos que circulan con placas patentes otorgadas, que no están inscritas en el Registro de Vehículos Motorizados. Además, se deberá instruir a las oficinas regionales en orden a no utilizar la recaudación diaria para efectuar devoluciones en efectivo derivadas de pagos globales por transferencias de vehículos no tramitadas;

dk



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

9) Introducir mejoras en el Sistema de Posesiones Efectivas, para corregir las debilidades observadas con el propósito de minimizar la ocurrencia de irregularidades o fraudes;

En materias que dicen relación con las ventas de actuaciones en Oficinas, el Servicio deberá:

1) Separar las funciones de Tesorero y de Cajero en las oficinas multipersonales de las Direcciones Regionales y adoptar las medidas necesarias para que la documentación que respalda las ventas de actuaciones cuente con la revisión y validaciones del cajero y tesorero de la Entidad;

2) Dar cumplimiento al instructivo de recaudación de ingresos por venta de actuaciones, especialmente en lo relativo al proceso de emisión y aprobación de las planillas de tesorerías consolidadas, al control de las tarjetas de existencias de formularios, a las validaciones que los oficiales civiles deben realizar a las existencias y a los formularios. Del mismo modo, se deberá incluir la realización de arqueos de fondos y de especies valoradas, como asimismo, revisiones a los procesos de cierre de caja y de los recursos que se mantienen en sencillo;

3) Automatizar el proceso de cuadratura de los folios de los documentos utilizados en la emisión de actuaciones, por ventas realizadas en las oficinas;

4) Mantener informado a los Oficiales Civiles respecto de las fechas de activación o desactivación de los funcionarios que efectúan las recaudaciones de valores.

En lo que dice relación con los convenios de conectividad suscritos con distintas Instituciones, el SRCel, deberá:

1) Gestionar la creación de un sistema de cálculo y control de ingresos generados por los convenios de conectividad y de la validación de la pre facturación. Asimismo, en relación con la prestación de servicios efectuados a las municipalidades, deberá implementar procedimientos de control que permitan asegurar el oportuno cumplimiento de lo previsto en los citados acuerdos y exigir, en lo que le concierne, la debida retribución por las prestaciones otorgadas;

2) Incorporar cláusulas que establezcan la entrega de garantías por fiel cumplimiento de contrato y multas por inobservancia de los pagos, por parte de las empresas que mantienen convenios de conectividad vigentes, en resguardo de los intereses del Servicio y hacer efectivas las cláusulas de sanciones de interrupción del servicio, dispuestas en los respectivos convenios de conectividad;

3) Actualizar el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, de manera reflejar y clarificar los procedimientos y responsabilidades propias del encargado regional de convenios;

4) Regularizar, a la brevedad, la cobranza de los saldos pendientes de pago correspondientes a facturas emitidas por estos contratos;

*Handwritten mark*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

5) Mantener actualizado los registros de convenios que disponen los Administradores Regionales respecto de las cuentas computacionales entregadas a funcionarios municipales;

6) Remitir, desde el nivel central a los Administradores Regionales, copias de las facturas correspondientes a los municipios de la respectiva región, con el fin de realizar las gestiones de cobranza pertinentes. Igualmente, enviar los informes mensuales de actuaciones que indican la cantidad de los certificados emitidos por cada municipalidad, de manera de comparar dicha información con la enviada por la Oficina respectiva. Del mismo modo, mantener informado a estos funcionarios, sobre los nuevos contratos tramitados en el nivel central, con municipios pertenecientes a la región de su competencia;

Sobre ventas de certificados por Internet, la Institución deberá:

1) Agilizar el proceso de cuadratura y envío de los Comprobantes de Recaudación de Ingresos, a las empresas recaudadoras de los ingresos por las ventas de actuaciones efectuadas a través de Internet;

2) Efectuar el cálculo y la cobranza de las multas e intereses, por atraso en los depósitos de la recaudación de estos ingresos;

Sobre aspectos informáticos, se deberá:

1) Disponer de la plataforma tecnológica necesaria para verificar la integridad de los documentos XML que son impresos y permitir la búsqueda de texto fijo y avanzado, de conformidad a lo indicado en los artículos 15 y 26 del decreto supremo N° 81 de 2004, del MINSEGPRES;

2) Establecer una red de contactos formales, con especialistas del Área de Seguridad, según lo dispuesto en el artículo 12 del decreto supremo N° 83 de 2004, del MINSEGPRES;

3) Incluir en la Política de Seguridad del Servicio, la especificación de los mecanismos de difusión de ésta al interior de la Organización. Además, considerar la actualización de este mecanismo, cada tres años como mínimo;

4) Implementar un sistema de inventario, clasificación y etiquetado de los documentos electrónicos y sistemas informáticos del Servicio;

5) Explicitar y formalizar la metodología de actualización y evaluación de efectividad de la política de seguridad;

6) Formalizar un procedimiento para la verificación de antecedentes comerciales y personales de los funcionarios que tengan accesos a equipos o información sensibles. Adicionalmente, incluir cláusulas que



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

comprometan al funcionario a la confidencialidad y no divulgación de información sensible;

7) Incorporar en su plan de contingencia, la identificación de los eventos que pueden causar interrupciones a los procesos del negocio y una evaluación de los riesgos asociados a dichos eventos;

8) Establecer en su Política de Seguridad, los documentos formales que regulan el uso de software y red interna, que se encuentran publicados en la intranet del área de la seguridad de la información;

9) Tener operativas las mejoras comprometidas en lo que atañe al Sistema Oficina Internet, específicamente en lo que se refiera a:

- Mantener operativo, un sistema de auditoría que impida o restrinja, la creación de certificados gratis.
- Disponer de los controles necesarios que imposibilite la generación de certificados anómalos, referente a la integridad y completitud de la información. Asimismo, informar de los registros que se encuentren en esta condición y, en lo posible, investigar las causas y los causantes de estas anomalías.
- Detectar e impedir el desfase excesivo entre la fecha de emisión de un certificado y su fecha de solicitud.

En relación a los procesos sumariales a que se refiere al numeral 1.7 del punto II, del presente Informe, procede que el resultado de los mismos se remita a la Contraloría Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins, de conformidad a lo establecido en el acápite 7.2.3, de la resolución N° 1.600, de 2008, de este Organismo Superior de Control.

La efectividad de las medidas adoptadas será comprobada en las próximas visitas que se realicen a la entidad, conforme a las políticas de este Organismo de Control, sobre seguimiento de los programas de fiscalización.

No obstante lo anterior, el Servicio auditado deberá informar a esta Entidad de Control, en el término de 60 días contados desde la notificación del presente informe, de las acciones implementadas para superar los aspectos observados.

Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
JEFE  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL  
Y DEFENSA NACIONAL



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**Anexo N° 1**

**Fotografías de visitas a Oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación**

**Oficina de Estación Central**



Foto N° 1



Foto N° 2



Foto N° 3



Foto N° 4

JK



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**Oficina de San Miguel**



Foto N° 5



Foto N° 6



Foto N° 7



Foto N° 8

**Oficina de Quinta Normal**



Foto N° 9



Foto N° 10

*Handwritten signature or initials.*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**



Foto N° 11



Foto N° 12



Foto N° 13

**Oficina de Providencia**



Foto N° 14

*Handwritten signature or mark.*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL  
CONTRALORÍAS REGIONALES

Anexo N° 2

DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA

A. Falta de aprobaciones del Cajero y Tesorero en la Oficina de Antofagasta

Fecha	Cajero	Puesto	Situación
20-07-2010	Rodrigo González	202	Planilla de Tesorería y Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
11-08-2010	Maria Ledezma Veliz	4	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
18-08-2010	Juan Álvarez Loyola	13625	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, no presentan firma y timbre de Tesorero
04-08-2010	Raquel Miranda Tapia	5	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
04-08-2010	Mirsa Segovia González	24	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
16-08-2010	Patricia Ramos	13628	Resumen de Actuaciones del día, no presentan firma y timbre de Tesorero
16-08-2010	Antonio López Pacheco	201	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
17-08-2010	Roxana Castillo	2	Planilla de Tesorería, no presentan firma y timbre de Tesorero
21-09-2010	Rosa Mac Arthur	137122	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, no presentan firma y timbre de Tesorero
16-09-2010	Dayhana Ocaño Vargas	137122	Planilla de Tesorería, no presentan firma y timbre de Tesorero
08-09-2010	Solange Collao Lobos	4	Informe de control de emisión de certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero y Cajero
13-10-2010	Maria Tobar Astudillo	137122	Resumen de Actuaciones del día, no presentan firma y Timbre de Cajero
23-11-2010	Antonio López Pacheco	202	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
23-11-2010	Dayhana Ocaño Vargas	3	Planilla de Rendición de caja, Planilla de Tesorería, Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**Anexo N° 2**

**B. Falta de aprobaciones del Cajero y Tesorero en la Oficina Calama**

Fecha	Cajero	Puesto	Situación
30-09-2010	Nayibe Naranjo Luza	13659	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
15-12-2010	Luis Rodríguez Carvajal	1	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
17-08-2010	Luis Rodríguez Carvajal	1	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
10-08-2010	Eva Sánchez Burgos	2	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
17-08-2010	Carolina Pérez	11	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
10-08-2010	Silvia Toloza Ardiles	3	Resumen de Actuaciones del día, no presentan firma y timbre de Tesorero
29-10-2010	Eugenio Soto Orellana	8	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
18-10-2010	Verónica Burgos	6	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Patricio Pizarro Cubillos	11	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Marcela Palma Flores	13661	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Tereza González Esquivel	6	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Sandra Gamboa Lizama	9	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Eva Sánchez Burgos	2	Resumen de Actuaciones del día, Informe Control de Emisión de Certificados, no presentan firma y timbre de Tesorero
30-09-2010	Carolina Pérez	8	Resumen de Actuaciones no presenta firma y timbre de Tesorero



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**ANEXO N° 3**

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS**

**Insuficiente respaldo de anulaciones**

**Oficina Rancagua, concepto: Anulaciones año 2010**

Terminal	Fecha	Tipo de Actuación		Formulario	Precio de venta \$
Terminal 2	21-09-2001	25	MAT. CORRIENTE	1808	710
Terminal 2	21-09-2001	25	MAT. CORRIENTE	1808	710
Terminal 2	21-09-2001	25	MAT. CORRIENTE	1808	710
Terminal 2	21-09-2001	24	NAC. ASIGNACIÓN F.	1808	290
Terminal 2	21-09-2001	24	NAC. MATRICULA	1808	290
Terminal 2	21-09-2001	24	NAC. MATRICULA	1808	290
Terminal 2	21-09-2001	24	NAC. MATRICULA	1808	290
Terminal 3	27-09-2010	26	ANT. FINES ESPECIALES	1808	1.050
Terminal 3	27-09-2010	25	NAC. CORRIENTE	1808	710
Terminal 1	24-09-2010	25	NAC. COMPLETO	1808	710
PC_RVM0601	30-12-2010	20	VEH. INSCRIPCIONES	1109	840
Terminal 1	30-12-2010	26	ANT. FINES ESPECIALES	1808	1.050
				Suma	7.650

**Municipalidad de Rancagua, convenio de conectividad. Concepto: Anulaciones año 2010**

Folio	Fecha	Tipo de Actuación		Formulario	Precio de venta \$
256382589	Febrero	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
256383999	Febrero	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
256398647	Febrero	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
256398648	Febrero	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
264535864	Junio	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
264540738	Junio	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
264574888	Julio	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
269797047	Agosto	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
269797086	Agosto	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
				Suma	9.450

**Oficina Rancagua: Egresos para anular ingresos.**

Terminal	Fecha	Tipo de Actuación		Formulario	Precio de venta \$
Terminal 1	28-12-2010	28	CERT. MATRIMONIO	1808	18.200
Terminal 1	28-12-2010	28	CERT. MATRIMONIO	1808	36.400
Terminal 1	28-12-2010	30	CÉDULA DE IDENTIDAD	1808	3.600
Terminal 1	28-12-2010	26	CERT. DE ANTECEDENTES	1808	1.050
Terminal 1	28-12-2010	20	CERT. GRAVADO	1808	14.200
				Suma	73.450



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**  
**CONTRALORÍAS REGIONALES**

**ANEXO N° 4**

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS**

**Formularios N° 1808 no habidos, referenciados como COFICIA**

Terminal	Fecha	Cantidad	Tipo de Actuación	Código formulario
PC_RVM0602	02/09/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	03/09/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	27/09/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	03/12/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	17/12/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	20/12/2010	4	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	22/12/2010	4	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	23/12/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	27/12/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0602	28/12/2010	2	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
Terminal 5	09/12/2010	1	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
Terminal 5	10/12/2010	2	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
Terminal 5	20/12/2010	2	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808
PC_RVM0601	09/12/2010	2	VEH. SUSTITUCIÓN	1.808

*[Handwritten mark]*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL

ANEXO N° 5  
Multas no cobradas

QUINCENA	FECHA ENVÍO CRI	VALOR DEVENGADO \$	FECHA DE PAGO	VALOR PAGADO \$	DÍAS DE ATRASO	3,5% DEL VALOR PAGADO \$	VALOR A PAGAR POR DIFERENCIAS EN DÍAS \$	MONTO MÁXIMO A PAGAR, 35% \$	TOTAL MULTAS NO COBRADAS \$
1° Quincena Enero	21-01-2010	23.835.780	05-02-2010	23.835.780	14	834.252	11.679.532	8.342.523	8.342.523
2° Quincena Enero	03-02-2010	29.749.640	26-02-2010	29.749.640	22	1.041.237	22.907.223	10.412.374	10.412.374
1° Quincena Febrero	19-02-2010	22.994.470	09-03-2010	22.994.470	17	804.806	13.681.710	8.048.065	8.048.065
2° Quincena Febrero	04-03-2010	18.148.990	01-04-2010	18.148.990	27	635.215	17.150.796	6.352.147	6.352.147
1° Quincena de Marzo	07-04-2010	18.190.880	27-04-2010	18.190.880	19	636.681	12.096.935	6.366.808	6.366.808
2° Quincena de Marzo	07-04-2010	32.712.720	07-06-2010	32.712.720	60	1.144.945	68.696.712	11.449.452	11.449.452
1° Quincena Abril	29-04-2010	24.643.390	02-07-2010	24.643.390	63	862.519	54.338.675	8.625.187	8.625.187
2° Quincena Abril	10-05-2010	28.742.060	06-07-2010	28.742.060	56	1.005.972	56.334.438	10.059.721	10.059.721
1° Quincena Mayo	20-05-2010	24.234.050	30-07-2010	24.234.050	70	848.192	59.373.440	8.481.918	8.481.918



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

QUINCENA	FECHA ENVÍO CRI	VALOR DEVENGADO \$	FECHA DE PAGO	VALOR PAGADO \$	DÍAS DE ATRASO	3,5% DEL VALOR PAGADO \$	VALOR A PAGAR POR DIFERENCIAS EN DÍAS \$	MONTO MÁXIMO A PAGAR, 35% \$	TOTAL MULTAS NO COBRADAS \$
2° Quincena Mayo	09-06-2010	28.410.600	02-08-2010	28.410.600	53	994.371	52.701.663	9.943.710	9.943.710
1° Quincena Junio	21-06-2010	29.298.820	06-08-2010	24.950.500	45	873.268	39.297.038	8.732.675	8.732.675
2° Quincena Junio	07-07-2010	24.950.500	10-08-2010	29.298.820	33	1.025.459	33.840.137	10.254.587	10.254.587
1° Quincena Julio	22-07-2010	32.356.750	01-10-2010	32.356.750	70	1.132.486	79.274.038	11.324.863	11.324.863
2° Quincena Julio	10-08-2010	30.046.740	28-10-2010	30.046.740	78	1.051.636	82.027.600	10.516.359	10.516.359
1° Quincena Agosto	26-08-2010	25.350.640	28-10-2010	25.350.640	62	887.272	55.010.889	8.872.724	8.872.724
2° Quincena Agosto	08-09-2010	30.918.590	25-11-2010	30.918.590	77	1.082.151	83.325.600	10.821.507	10.821.507
1° Quincena Septiembre	27-09-2010	25.790.490	29-11-2010	25.790.490	62	902.667	55.965.363	9.026.672	9.026.672
2° Quincena Septiembre	08-10-2010	19.375.250	30-11-2010	19.375.250	52	678.134	35.262.955	6.781.338	6.781.338
1° Quincena Octubre	22-10-2010	23.063.740	29-12-2010	23.063.740	67	807.231	54.084.470	8.072.309	8.072.309



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL

*[Handwritten signature]*

QUINCENA	FECHA ENVÍO CRI	VALOR DEVENGADO \$	FECHA DE PAGO	VALOR PAGADO \$	DÍAS DE ATRASO	3,5% DEL VALOR PAGADO \$	VALOR A PAGAR POR DIFERENCIAS EN DÍAS \$	MONTO MÁXIMO A PAGAR, 35% \$	TOTAL MULTAS NO COBRADAS \$
2° Quincena Octubre	08-11-2010	24.808.900	29-12-2010	24.808.900	50	868.312	43.415.575	8.683.118	8.683.118
1° Quincena Noviembre	18-11-2010	24.842.610	30-12-2010	24.842.610	41	869.491	35.649.145	8.694.914	8.694.914
2° Quincena Noviembre	14-12-2010	26.706.750	31-01-2011	26.706.750	47	934.736	43.932.604	9.347.363	9.347.363
1° Quincena Diciembre	03-01-2011	25.836.920	25-02-2011	25.836.290	52	904.270	47.022.048	9.042.702	9.042.702
2° Quincena Diciembre	05-01-2011	25.678.580	04-03-2011	25.678.580	57	898.750	51.228.767	8.987.503	8.987.503
		<b>620.687.860</b>		<b>620.687.230</b>		<b>21.724.053</b>	<b>1.108.297.353</b>	<b>217.240.539</b>	<b>217.240.539</b>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

**ANEXO N° 6**

**Cuentas por Cobrar al 31 de mayo de 2011**

<b>Institución</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Días de Atraso</b>	<b>N° de documento</b>	<b>Monto \$</b>
MIDEPLAN	31-01-2011	120	31012011	22.943.100
MIDEPLAN	28-02-2011	92	28022011	8.190.200
MIDEPLAN	31-03-2011	61	31032011	3.958.700
MIDEPLAN	08-01-2011	143	22009	1.554.540
MIDEPLAN	08-01-2011	143	12009	1.627.340
Subsecretaría del Trabajo	18-02-2011	102	13083	1.728.395
Subsecretaría del Trabajo	17-03-2011	75	13212	1.571.795
SENCE	18-02-2011	102	13080	4.509.148
SENCE	17-03-2011	75	13209	24.131.246
SENCE	08-01-2011	143	11438	3.087.988
Municipalidad de La Florida	19-04-2011	42	13247	513.562
Municipalidad de Viña del Mar	08-01-2011	143	12790	510.127
Municipalidad de La Cisterna	08-01-2011	143	12741	510.127
Municipalidad de La Cisterna	08-01-2011	143	12868	510.642
Municipalidad de San Antonio	08-01-2011	143	12906	255.322
Municipalidad de Macul	17-02-2011	103	13006	383.364
Municipalidad de Macul	08-01-2011	143	12881	382.981
Municipalidad de Macul	08-01-2011	143	12834	663.166
Municipalidad de Macul	08-01-2011	143	12835	892.723
Municipalidad de Lo Prado	08-01-2011	143	1311209	993.000
Municipalidad de Independencia	08-01-2011	143	1311209	1.466.100
Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile. CAVEM A.G.	08-01-2011	143	12010	10.495.530
Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A.	18-03-2011	74	13216	5.046.612
Aseguradores de Chile A.G.	18-02-2011	102	13091	13.562.539
CCAF de Los Andes	08-01-2011	143	796	41.950.504
Sinacofi S.A.	17-03-2011	75	13199	3.996.357
<b>TOTAL \$</b>				<b>155.435.108</b>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

**ANEXO N° 7**

**DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA**

**Cobro por servicios de conectividad a Municipalidad de Antofagasta**

Mes de 2010	Total de certificados	Valor unitario	N° oficio	Monto a Cobrar \$	Monto Pagado \$	Fecha de pago
Enero	2288	1.050	590	2.402.400	2.402.400	abril
Febrero	2063	1.050	983	2.166.150	2.166.150	mayo
Marzo	2327	1.050	1241	2.443.350	2.443.350	julio
Abril	2036	1.050	1594	2.137.800	2.137.800	agosto
Mayo	1944	1.050	1426	2.041.200	2.041.200	agosto
Junio	1965	1.050	2053	2.063.250	2.063.250	noviembre
Julio	2209	1.050	2446	2.319.450	2.319.450	octubre
agosto	2120	1.050	2908	2.226.000	2.226.000	noviembre
Septiembre	2230	1.050	3317	2.341.500	2.341.500	diciembre
Octubre	2155	1.050	3666	2.262.750	2.262.750	febrero 2011
Noviembre	2029	1.050	7	2.130.450	2.130.450	febrero 2011
Diciembre	1674	1.050	413	1.757.700	1.757.700	Sin Información

88



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

**Anexo N° 8**

**Cobro por Servicios de Conectividad a Municipalidad de Calama**

Mes de 2010	Total de certificados	Valor unitario \$	N° oficio	Monto a cobrar \$	Monto Pagado \$	Fecha de pago
Enero	1412	1.050	591	1.482.600	1.482.600	marzo
Febrero	1405	1.050	984	1.475.250	1.475.250	agosto
Marzo	1370	1.050	1242	1.438.500	1.438.500	agosto
Abril	1298	1.050	1593	1.362.900	1.362.900	agosto
Mayo	1169	1.050	1425	1.227.450	1.227.450	agosto
Junio	1172	1.050	2052	1.230.600	1.230.600	diciembre
Julio	1407	1.050	2447	1.477.350	1.477.350	noviembre
agosto	1425	1.050	2909	1.496.250	1.496.250	noviembre
Septiembre	1279	1.050	3318	1.342.950	1.342.950	noviembre
Octubre	1286	1.050	3367	1.350.300	1.350.300	enero 2011
Noviembre	1257	1.050	6	1.319.850	1.319.850	febrero 2011
Diciembre	1227	1.050	438	1.288.350	1.288.350	Sin Información

44



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

**ANEXO N° 9**

**DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO**

**Comparación de usuarios y cuentas computacionales Activas e Inactivas**

	Según Unidad de Atención a Instituciones			Según Administrador Regional de Convenios	Según el Municipio
	Cuenta	Nombre	Activa hasta el		
Municipalidad de Ovalle	8303500	Municipalidad de Ovalle.	31-12-2011	No informa.	No informa.
	8303501	Rivera Salinas María Beatriz.	31-12-2011	No informa.	Activa
	8303502	Bou Bou Mónica Isabel.	31-12-2011	No informa.	Inactiva
	8303503	Rodríguez Castro Juana Ester.	31-12-2011	No informa.	Inactiva
	8303504	Tapia Tapia Alex del Rosario.	31-12-2011	No informa.	Activa
	8303505	Lastarria Castro Miriam Teresa.	31-12-2011	No informa.	Activa
	8303506	Gallardo Contreras María Loren.	31-12-2011	No informa.	Inactiva
Municipalidad de Coquimbo	8303100	Municipalidad de Coquimbo.	31-12-2011	No informa.	No informa.
	8303101	Contreras Ibarra Patricio.	18-05-2004	No informa.	No informa.
	8303102	Hennings Trigo Julio Ernesto.	31-12-2011	Activa	Activa
	8303103	Quezada Álvarez Carola Andrea.	21-02-2007	No informa.	No informa.
	8303104	Rojas Seda Mónica Sonia.	21-02-2007	No informa.	No informa.
	8303105	López Bugueño Pedro.	31-12-2011	Activa	Activa
	8303106	Araya Araya Vilma.	09-07-2009	No informa.	No informa.
Municipalidad de La Serena	8302900	Municipalidad de La Serena.	31-12-2011	No informa.	No informa.
	8302901	Aguirre Carvajal Patricia.	31-12-2011	Activa	Activa
	8302902	Araya Ibacache Luis William.	09-07-2009	Activa	No informa.
	8302903	Rivera Alvarado Luis Fernando.	21-02-2007	No informa.	No informa.
	8302904	Alzamora Antiquera Patricia.	21-02-2007	No informa.	No informa.
	8302905	Piraino Vega Laura.	21-02-2007	No informa.	No informa.
	8302906	Rojas Barraza Berta Javiera.	09-07-2009	Activa	Activa



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEFENSA NACIONAL**

**ANEXO N° 10**

**DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO**

**Cuentas por cobrar por emisión de certificados por parte de las Municipalidades con convenio de conectividad**

	<b>Código Cuenta</b>	<b>Nombre Cuenta Contable</b>	<b>Número Docto.</b>	<b>Monto \$</b>
Municipalidad de La Serena	11508	C x C Otros Ingresos Corrientes	12144	126.153
			12269	126.304
			12380	126.841
			12508	126.973
			12626	127.295
			12746	127.532
			12873	127.661
	11512	C x C Recuperación de Préstamos	4780	102.833
		5082	105.016	
Municipalidad de Coquimbo	11508	C x C Otros Ingresos Corrientes	12614	127.295
			12861	127.661
	11507	C x C Ingresos de Operación	12112010	40.500
			22122010	504.900
11512	C x C Recuperación de Préstamos	6064	2	
Municipalidad de Ovalle	11507	C x C Ingresos de Operación	22122010	75.600
	11508	C x C Otros Ingresos Corrientes	12476	507.892
			12520	253.946
			12638	254.590
			12758	255.063
			12886	255.322
<b>Total</b>				<b>3.499.379</b>



[www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl)