

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN.

INFORME FINAL DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIONES REGIÓN AYSÉN



Fecha : 16 DIC. 2009
Nº Informe : 28



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

PREG 11018/09
AT N° 60/2009

REMITE INFORME FINAL N° 28 DE 2009.
SOBRE AUDITORÍA DE TRANSACCIONES
SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN
DIRECCIÓN REGIONAL DE REGISTRO
CIVIL E IDENTIFICACIÓN

N° 03898

COYHAIQUE, 16 DIC. 2009

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, propuesta de Informe Final N° 28 de 2009, con el resultado de la Auditoría practicada por una funcionaria de esta Contraloría Regional, en Dirección Regional del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Aysén.

Saluda atentamente a Ud.

ANA VARGAS VALENZUELA
Abogado
Contralora Regional de Aysén

AL SEÑOR
DIRECTOR (S)
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE LA
REGIÓN DE AYSÉN
PRESENTE
EPA/PCG



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

PREG 11018/09
AT N° 60/2009

INFORME FINAL N° 28 DE 2009
SOBRE AUDITORÍA DE
TRANSACCIONES SISTEMA DE
RECAUDACIÓN EN DIRECCIÓN
REGIONAL DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN DE LA REGIÓN
DE AYSÉN

COYHAIQUE, 16 DIC. 2009

En cumplimiento al Plan Anual de Fiscalización de esta Contraloría Regional para el año 2009, se efectuó una auditoría de transacciones al sistema de recaudación en la Dirección Regional del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Aysén.

Objetivo

La auditoría tuvo por finalidad revisar y evaluar los aspectos, o una parte de ellos, que se relacionan con las políticas, normas, prácticas y procedimientos de control que se vinculan con la recaudación de ventas, sistemas basados en las tecnologías de información contable, incluidas aquellas actividades de tipo manual o automatizada que se desarrollan en el entorno de tales sistemas.

Metodología

La revisión fue practicada en conformidad con las principales, normas, prácticas y procedimientos aceptados por esta Entidad Fiscalizadora, por lo tanto incluyó pruebas de validación y otros medios técnicos considerados necesarios en las circunstancias.

Esta metodología se encuentra alineada con los objetivos y facultades de la Contraloría General, cuales son los de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas; el resguardo del patrimonio público; la custodia de la probidad administrativa; y garantizar la fidelidad y transparencia de la gestión financiera del Estado.

Universo y Muestra

La revisión se circunscribió al periodo comprendido entre enero y julio de 2009, en las siguientes áreas:

A LA SEÑORITA
CONTRALORA REGIONAL DE AYSÉN
PRESENTE
EPA/PCG



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- Evaluación del sistema de control interno.
- Examen y control del sistema de recaudación.
- Controles generales de los Sistemas Informático-Contables y de Registro de Recaudación de Ventas.

En el contexto relevante para los objetivos de la presente auditoría, se evaluaron los temas relacionados con las tecnologías de información contable en régimen operativo y que tienen relación directa o indirecta con transacciones contables, ya sean éstas semi automatizadas o automatizadas, que pueden proveer una seguridad razonable de que todas las transacciones de los sistemas fueron debidamente autorizadas, validadas y procesadas de forma correcta y oportuna.

Al 31 de julio de 2009, la Dirección Regional del Servicio de Registro Civil y de Identificación, SRCel, a recaudado un total de \$211.910.302, en actos y hechos vitales que determinan el estado civil de las personas y la identificación de las mismas, así como también en los registros y demás actuaciones que enumera el artículo 4 de la ley N° 19.477, que establece los preceptos generales y específicos del Servicio, cuya función es formar y mantener actualizado los registros.

De este universo, se pudo observar que los ingresos se generaron conforme al siguiente detalle mensual, del cual se analizó el 100%.

Informe Mensual de Ingresos		
Enero	\$32.248.248	%15
Febrero	\$27.345.891	%13
Marzo	\$36.464.369	%17
Abril	\$29.306.638	%14
Mayo	\$28.121.690	%13
Junio	\$28.149.758	%13
Julio	\$30.273.708	%14
Total	\$211.910.302	%100

Como resultado de la labor desarrollada, esta Contraloría Regional emitió un Preinforme de Observaciones, el que fue remitido a la Dirección Regional del S.R.C.e.I, mediante oficio N° 3260, de 27 de octubre de 2009, siendo respondido por oficio N° 413 de 2009.

Al respecto y teniendo en cuenta la respuesta que esa Dirección Regional ha dado al preinforme emanado por esta Entidad Fiscalizadora, corresponde emitir el informe final de la auditoría, conforme se expone a continuación:

I. SOBRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

De la evaluación practicada al sistema de control interno en la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Aysén, se constató lo siguiente:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

1. Estructura Organizacional.

La Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Aysén, se organiza a través de 17 oficinas repartidas de norte a sur en el territorio regional.

Su dotación total, a nivel regional es de 42 funcionarios.

En la Oficina de la Dirección Regional de Coyhaique y Puerto Aysén se encuentran las oficinas Integrales, que son las que están conectadas en línea a la base de datos del Servicio y a través de una "caja integral" realizan la atención de público, emiten actuaciones y recaudan los dineros por el valor de éstas. Dentro de las oficinas integrales se encuentran las oficinas móviles como Lancha Civil Sur y las Maletas Móviles, que entregan certificados en línea al público ubicado en lugares geográficos apartados o aislados.

Las oficinas móviles, administrativamente pertenecen a la Dirección Regional que le asigna los formularios, certificados y comprobantes de recaudación de ingresos, razón por la cual deben rendir los dineros recaudados por la venta de actuaciones en dicha oficina, siguiendo la misma operatoria de una caja integral.

En este punto no se formularon observaciones.

2. Sistema de información.

El servicio aplica los siguientes sistemas computacionales para el registro de la recaudación de ventas de actuaciones en oficina, cédulas y pasaportes, así como de registro de vehículos motorizados:

- **MONITO 32.** Este sistema está ligado principalmente a la emisión de certificados y al registro de las ventas y devolución de actuaciones en línea, por puesto de trabajo. Además, consolida la venta y devolución de actuaciones en línea, por oficina, región, país en forma diaria y mensual, genera además, en forma automática informes de control de ventas y devoluciones diarias, así como formularios de certificados o comprobantes de caja.
- **Sistema de identificación y pasaportes.** Este sistema realiza el ingreso de una solicitud con su respectivo pendiente en el flujo de trabajo, generándose un folio por cada tipo de documento solicitado. Asimismo, recupera datos alfanuméricos de las personas desde la base de datos del servicio a partir de un Rol Único Nacional y obtiene la fotografía anterior desde la base de datos. Captura imágenes digitalizadas, impresiones dactilares y firma de la persona solicitante.
- **SIGFE.** Sistema de Gestión Financiera del Estado, para registrar la contabilidad del Servicio.

La operación de estos procedimientos para la gestión del Servicio y la consolidación de los mismos, tiene como responsable al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de la Dirección Regional de Coyhaique, observándose:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- Información obtenida a través de las ventas de actuaciones en oficinas incompleta y/o inoportuna.
- Información tardía obtenida en oficinas semi automatizadas, provocando diferencias contables entre lo informado por los sistemas SIGFE y MONITO 32.

El servicio informó en su oficio de respuestas que estas situaciones se presentaron particularmente en el mes de Febrero de 2009, en la Dirección Regional, ya que si bien la información se obtuvo de manera oportuna desde la oficina de Guadal, cuya recaudación se realiza de manera manual, esta es ingresada al sistema MONITO 32 en el Departamento de Finanzas de la Dirección Regional del Servicio mensualmente.

Además se señala que, por diversas razones técnicas, el sistema MONITO 32 no reconoció el ingreso de dos cédulas de identidad, por un monto de \$7.200, las que sí fueron contabilizadas en SIGFE, produciendo las diferencias entre ambos sistemas. Dicha diferencia es detectada inmediatamente sin poder ser rectificadas hasta el mes siguiente.

Al respecto el servicio no envió documentación de respaldo que sustente la realización de los mencionados ajustes en el sistema MONITO 32, lo que si bien se refiere a un hecho puntal, evidencia la necesidad de contar con controles frecuentes que detecten dichas situaciones y que estas puedan ser regularizadas de manera oportuna obedeciendo a los principios contables de devengado y realización.

La verificación de los ajustes realizados en el sistema MONITO 32, así como las medidas tomadas por el Servicio tendientes a subsanar las observaciones mencionadas, serán verificadas en una próxima visita a dicha repartición.

3. Auditoría Interna.

De los antecedentes aportados por la Dirección Regional, se advierte que a la fecha no se han registrado auditorías internas efectuadas por el Nivel Central, que permitan revisar los procesos de recaudación de ventas, con el fin de precaver los riesgos descritos en la matriz de riesgo institucional, correctamente las conciliaciones bancarias, ingresos o cheques girados y no cobrados con información de respaldo parcial o adulterada, entre otros, además de determinar la efectividad de los controles existentes y verificar el destino de los ingresos presentados.

II. DESARROLLO DEL EXAMEN.

Se procedió a validar y cotejar la información contenida en los Sistemas Informático-Contables y libros de registro especiales de ese Servicio, verificando la integridad de la documentación de respaldo, la oportunidad de sus registros y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Del mismo modo, se procedió a estudiar aquellos aspectos relativos a los recursos humanos del servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

1. Información contable del Servicio en la Región:

En el preinforme de observaciones emanado por esta Contraloría Regional se detectaron las siguientes situaciones

- a. Diferencias en los saldos mensuales registradas en la cuenta 11507 Cuentas por cobrar Ingresos de Operación los Balances de Comprobación y Saldos generados por SIGFE y los registros de recaudación del sistema MONITO 32, detectadas en los meses de abril, mayo junio y julio de 2009 que totalizan un monto de \$ 40.131.
- b. Diferencias en el tratamiento contable del registro de los Depósitos en tránsito en SIGFE correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo de 2009.
- c. Errores en las Sumatorias de los Saldos Finales de la cuenta 11101 Caja.
- d. Diferencia entre las cantidades transferidas al nivel central registradas en SIGFE y lo percibido por recaudación de ventas informado por el sistema MONITO 32.

Respecto a las observaciones dadas a conocer precedentemente, la Dirección Regional del SRCel informó que la diferencia de \$40.131 corresponden a los ingresos del mes de junio y julio de 2009, por ventas de la oficina de Villa O' Higgins, por la suma de \$12.680 y \$27.451 respectivamente, las cuales no se pudieron ingresar al sistema MONITO 32, debido a que esta oficina en estos meses se incorporó al sistema de recaudación en línea, presentándose problemas para la disposición de los equipos computacionales debido a la tardanza en su llegada a dicha localidad por razones tanto, climáticas como geográficas. Sin embargo el servicio regularizó dichos montos a la brevedad.

En relación a los demás puntos considerados, el servicio menciona en su oficio de respuestas, que las diferencias se producen al considerar información parcializada de las cuentas sujetas a análisis.

Teniendo en consideración los antecedentes remitidos por el servicio y luego de una nueva validación realizada por este Ente Fiscalizador, se concluye que dichos respaldos sustentan las afirmaciones de la Dirección Regional del S.R.C.e.I., excepto en lo que dice relación la diferencia de \$40.131 expuesta en la letra a, en la cual no se enviaron los documentos de respaldo que acrediten los ajustes realizados. Dichos antecedentes serán verificados en una futura visita de esta Contraloría Regional.

2. Recursos Humanos.

Se verificaron las Resoluciones N° 261 de junio de 2009 y N° 28 de enero de 2009 que autorizan Póliza o Fianza para la asignación de fondo fijo para sencillo, en el Sistema de Registro de la Contraloría General de la República, correspondientes a las 16 personas encargadas de las cajas de recaudación de ventas pertenecientes a la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de Aysén. De esta revisión se obtuvieron las siguientes observaciones:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

a. Segregación de funciones.

El Encargado del Fondo 19, correspondiente a la caja de vehículos de la ciudad de Coyhaique, también desarrolla las funciones de encargado de la caja de sencillo, siendo a la vez tesorero. La situación afecta una adecuada separación de estas funciones, infringiendo el punto N° 5 de la Circular N° 30/94, de la Dirección General, que imparte instrucciones sobre nuevo sistema de recaudación de ingresos del S.R.C.e I., por cuanto el funcionario designado para tales efectos, le corresponde efectuar en forma independiente a la de la caja, la revisión de la rendición del cajero, verificando la exactitud y correspondencia del movimiento de dinero de la caja. Asimismo, el tesorero tendrá la responsabilidad de confeccionar los informes de ingresos diarios e informe mensual de ingresos, tarea que en esta ocasión es asumida por el jefe de administración y finanzas.

Situación similar se repite en la ciudad de Puerto Aysén, con la caja Integral del puesto N° 1, la caja para fondo fijo y la función de tesorero.

A lo anteriormente expuesto el Servicio informa en su oficio de respuestas, que efectivamente al funcionario de la Oficina de Coyhaique referido, se le asignó el manejo y control de fondos para sencillo, junto la función de Tesorería y que, la confección de los informes al cierre diario (Informe de Ingresos), es emitido por el sistema, siendo revisado y validado por el Tesorero, al igual que el Informe mensual de la Oficina de Coyhaique, esta misma situación, se produce en la oficina de Puerto Aysén. Además consigna en su oficio de respuestas que el Departamento de Finanzas de esa repartición, lleva un control diario de los ingresos de todas las oficinas de la región, fondos que se depositan en las sucursales del BancoEstado, efectuándose entonces un cruce de información con el servicio.

Finalmente, de manera mensual, el Departamento de finanzas realiza las cuadraturas mensuales de todos los puntos de atención de la región, efectuando la consolidación de los informes e emitiendo un informe final.

El Servicio deberá tomar las medidas tendientes a que se genere una efectiva segregación de funciones, tal y como lo estipula el punto 5 de la Circular N° 30/94 de la Dirección General del Servicio de Registro Civil e Identificación, ya que si bien existen controles asociados al cruce de información, los funcionarios encargados de una de las caja de Coyhaique y Puerto Aysén, son los mismos que ejercen la función de tesorería y, por lo tanto, son los encargados de validar la información arrojada por el sistema de manera diaria. La adopción de las medidas anteriormente mencionadas, será comprobada en futuras visitas a ese servicio.

b. Revisión de cajas diarias de recaudación de ingresos.

En la revisión de las cajas diarias de recaudación de ingresos de dinero en efectivo, se pudo observar que en la caja Ingresos Generales, de la oficina de Balmaceda, con fecha 29 de julio de 2009, no fue habido el funcionario público en su lugar de trabajo, al que luego de buscarlo se encontró en su domicilio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

En relación a esta observación el Servicio informó mediante Ord. 418, del 24 de noviembre de 2009, que el funcionario que está a cargo de la oficina de Balmaceda, se encontraba desarrollando actividades inherentes a la Institución, retirándose 10 minutos antes del horario de colación.

Al respecto, se debe manifestar que ese Servicio deberá arbitrar las medidas necesarias tendientes a llevar un control horario de todo el personal que labora en dicha repartición, incluyendo a aquellas oficinas que tienen sólo un funcionario a cargo de ellas, a objeto de conocer con exactitud la entrada y salida del servicio, la permanencia del funcionario y las actividades que desarrolla, en conformidad a lo señalado en la letra d) del artículo 61 y el inciso tercero del artículo 65, ambos del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda y en los dictámenes N° 11748/2000 y N° 58.472/2008, de la Contraloría General de la República. El cumplimiento de los requerimientos realizados será verificado por esta Entidad Fiscalizadora en una futura visita a ese Servicio.

Finalmente, como resultado de los arqueos de fondos de todas las cajas diarias de recaudación de ingresos existentes en las comunas de Coyhaique y Aysén, se pudo establecer, que en general los ingresos se ajustan a los procedimientos, sin que se observen diferencias de mayor relevancia.

III. CONCLUSIONES.

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, corresponde concluir que en general, los procedimientos adoptados por el Servicio, permiten subsanar, en lo sustancial, las observaciones planteadas por esta Contraloría Regional.

No obstante lo anterior, el Servicio deberá implementar medidas tendientes a mejorar aspectos relacionados con el control e integridad de la información ingresada al los distintos sistemas de información manejados por dicha repartición.

En cuanto a la información obtenida en forma incompleta, y tardía, provocando diferencias entre SIGFE y MONITO 32 y sobre diferencia producida durante los meses de abril, mayo, junio y julio de 2009, en la cuenta 11507 cuentas por cobrar del Balance de Comprobación y Saldos generados por SIGFE y los registros de recaudación del sistema MONITO 32, de \$ 40.131, se validarán los ajustes realizados en una visita de seguimiento por parte de este Organismo Fiscalizador.

Sobre diferencias en el tratamiento contable del registro de los depósitos en tránsito en SIGFE, errores de sumatorias en los Saldos finales de la cuenta 1101 Caja y discrepancias entre las cantidades transferidas al nivel central registradas en SIGFE y lo percibido por recaudación de ventas del sistema MONITO 32, considerando las explicaciones y antecedentes aportados por el servicio, esta Contraloría Regional da por superadas estas observaciones.


En relación a la segregación de funciones de dos funcionarios de ese Servicio quienes tienen a su cargo una caja y además cumplen funciones de tesorero, dicha entidad deberá tomar las medidas conducentes a superar esta situación, lo que se comprobará en futuras visitas a la Institución.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
UNIDAD DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

Finalmente, se verificará en una próxima visita aquellas medidas que haya tomado el servicio, tendientes a prevenir la ausencia de funcionarios, en especial aquellos que desarrollan sus labores en calidad de únicos, tal y como los mencionados en el cuerpo de este informe.

Saluda atentamente a Ud.,



HUGO DENIS ZULOAGA
Jefe Unidad de Auditoría e Inspección
CONTRALORÍA REGIONAL DE AYSÉN
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA



www.contraloria.cl

