

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO**

**Informe Final
Servicio de Registro Civil e
Identificación - Región de
Coquimbo**



FECHA : 29 de Julio de 2011

INFORME N° : 32/2011



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

CE 269

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

OFICIO N° 2146 /

LA SERENA, 24 MAYO 2012

Adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes, un ejemplar del Informe Final N° 32, de 2011, elaborado por personal de esta Contraloría Regional, relacionado con una auditoría a los ingresos de operación en el Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo.

Sin perjuicio de lo anterior, ese servicio, deberá adoptar las medidas tendientes a subsanar las situaciones observadas, cuya efectividad se constatará en una próxima visita a esa entidad.

Saluda atentamente a Ud.,

MARIELA FERNANDEZ RAMOS
Consejera Regional de Coquimbo
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO

AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

PNAC 13.035

INFORME FINAL N° 32, DE 2011, SOBRE
AUDITORÍA A LOS INGRESOS DE
OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE LA
REGIÓN DE COQUIMBO.

LA SERENA, 29 JUL. 2011

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría Regional para el año 2011, se efectuó una auditoría a los ingresos de operación por concepto de venta de actuaciones de la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2010.

OBJETIVO.

La auditoría tuvo por finalidad verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente y de los procedimientos de control implementados por el Servicio en relación con los ingresos por ventas de actuaciones, en el período señalado, específicamente de las realizadas en las 30 oficinas con que cuenta en la IV Región, como asimismo, las generadas en el marco de los convenios de conectividad con las municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle.

METODOLOGÍA.

La revisión fue practicada de conformidad con las normas, prácticas y procedimientos aceptados por esta Entidad Fiscalizadora, considerándose evaluaciones del control interno en la materia examinada. Además, se efectuaron revisiones selectivas de los registros y documentos y otras validaciones que se estimaron adecuadas en las circunstancias.

AL SEÑOR
GUSTAVO JORDÁN ASTABURUAGA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
PRESENTE
DHN/ALP



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

UNIVERSO Y MUESTRA.

Durante el período en examen, la Dirección Regional de Coquimbo, recaudó un total de \$ 1.262.066.706, por concepto de ingresos de operación derivados de las ventas de actuaciones, de las que \$ 1.244.204.106 corresponden a aquellas realizadas en sus oficinas en la IV Región, mientras que por las actuaciones generadas en los sistemas instalados en las municipalidades, en el marco de los convenios de conectividad que el Servicio mantiene con esas corporaciones, se recibió un total de \$ 17.862.600.

Sobre el particular, la revisión se enfocó en los ingresos por venta de actuaciones realizadas en las oficinas del Servicio durante el mes de diciembre de 2010, ascendente a \$ 218.665.883, equivalentes al 17% de los ingresos del período.

En lo que respecta a los convenios de conectividad con municipalidades, se analizó el 100% de los ingresos del segundo semestre, conjuntamente con los saldos de arrastre de períodos anteriores por concepto de cuentas por cobrar por ingresos de operación.

ANTECEDENTES GENERALES.

El Servicio de Registro Civil e Identificación es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dependiente del Ministerio de Justicia. Se rige por las disposiciones de la ley N° 19.477, Orgánica del Servicio, y sus normas complementarias.

Su misión es 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.

El Servicio vela por la constitución legal de la familia y tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinan el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponde, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley le encomiende.

Entre ellas se encuentran las de formar y mantener actualizados los registros de nacimientos, matrimonios y defunciones; 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.

La misma disposición le encomienda otorgar certificados que den fe de los hechos y actos jurídicos que consten en dichos registros.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO CONTROL EXTERNO

También 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.

Organizacionalmente el Servicio está constituido por una Dirección Nacional y por Direcciones Regionales con sede en las capitales regionales. Cada región está dividida territorialmente en circunscripciones, existiendo una en cada comuna del país, las que cuentan con una dependencia del Servicio que se denomina "Oficina de Registro Civil e Identificación", la que tiene su sede en la localidad en que tiene su asiento el municipio respectivo

Su patrimonio está integrado por los fondos que anualmente le destina la Ley de Presupuestos, sus ingresos propios y los demás bienes que adquiera a cualquier título.

Dirección del Servicio del Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo.

El Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo cuenta con una Dirección Regional y 30 oficinas distribuidas en las 15 comunas de la región. Su dotación es de 90 funcionarios, de los cuales el 96,67% está contratado bajo la modalidad a contrata y el resto (3 personas) son de la planta del servicio. Un 90% del personal pertenece a la planta administrativa, contando únicamente con 4 personas de la planta de profesionales.

En lo que respecta a la modalidad de recaudación de ingresos por venta de actuaciones, esta Dirección Regional cuenta con 28 oficinas integrales y dos oficinas manuales, proceso que es supervisado, controlado y registrado por la Unidad de Finanzas Regional.

"Oficinas Integrales" son aquellas que están conectadas en línea a la base de datos del SRCel y a través de un sistema de "Caja Integral" realizan la atención de público, emiten actuaciones y recaudan los dineros por el valor de éstas. Dentro de estas oficinas se encuentran las "Maletas Móviles", que entregan certificados en línea al público ubicado en lugares geográficos apartados.

"Oficinas Manuales" son aquellas que carecen de conexión a la base de datos del Servicio y tienen por característica principal, que por cada actuación valorada otorgada, deben obligatoriamente entregar un Comprobante de Recaudación de Ingresos al usuario/cliente, con el objetivo de respaldar el pago del documento manual emitido por dicha Oficina. En la IV Región solo tienen esta característica las localidades de Barraza y Rapel.

A su vez, la Dirección Regional recibe ingresos por la emisión de certificados que realizan los Departamentos de Tránsito y Juzgados de Policía Local de las municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle, en virtud de los convenios de conectividad que mantiene con dichas corporaciones.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Conviene precisar que estos convenios les permiten conectarse a la base de datos del SRCel e imprimir certificados computacionales. Lo anterior genera mensualmente dos tipos de ingresos para el Servicio: uno por la prestación de servicios de conexión a la mencionada base de datos y otro por los certificados emitidos mensualmente.

Lo anterior resulta relevante, pues tanto la facturación como el registro contable de la prestación de servicios de conectividad son realizados por el nivel central de la Institución, limitándose la Dirección Regional, entre otros aspectos, al cobro y posterior depósito de las mensualidades por estos servicios. En cambio, en lo referido a los certificados emitidos mensualmente, su control, cobro, registro contable y pago de impuestos asociados se realiza regionalmente.

Las cuentas del Servicio fueron puestas a disposición de la comisión el 11 de abril de 2011.

Mediante oficio N° 1.954, de 23 de mayo de 2011 esta Contraloría Regional remitió a la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo, el preinforme de observaciones N° 32, el que fue respondido mediante oficio D.R. Ord. N° 7.463, de 13 de junio de 2011, cuyo análisis y antecedentes aportados sirvieron de base para la elaboración del siguiente Informe Final.

Atendido lo anterior, se presenta a continuación el resultado de la revisión.

I.- EVALUACION DE CONTROL INTERNO A NIVEL DE ENTIDAD.

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

1.1.- Ambiente de Control.

En lo que respecta a su estructura organizacional, si bien el Departamento para el Desarrollo de las Personas del Servicio de Registro Civil e Identificación ha diseñado una estructura base para las direcciones regionales considerando tres niveles de complejidad en función de la dotación, cantidad de oficinas y población, al momento de la presente fiscalización ésta no se encuentra oficializada, como tampoco en proceso de implementación.

En dicha estructura, la Dirección Regional se encuentra clasificada como de nivel 2, lo que involucra que debe contar con la función de Auditoría Interna, de la que carece actualmente.

Igualmente, esa entidad no cuenta con descripciones de cargos formales o informales actualizadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En su respuesta, la Dirección Regional reconoce lo planteado en cuanto a su estructura y la inexistencia de manuales con descripciones de cargos, señalando que tales definiciones corresponden al nivel central del Servicio de Registro Civil e Identificación. Asimismo, respecto de la Unidad de Auditoría Interna regional, señala que ésta no se ha implementado por falta de recursos y de dotación.

En función de ello, deben mantenerse las observaciones mencionadas, habida consideración que es responsabilidad de la Dirección Nacional de ese organismo la solución de las deficiencias señaladas.

En materia de capacitación, la Dirección Regional no cuenta con políticas relacionadas con el desarrollo de competencias para los cajeros de las distintas oficinas de la región, de manera que puedan desempeñarse y atender todo tipo de terminales, tanto de cédulas y pasaportes, como de vehículos motorizados, posesiones efectivas, caja integral, entre otras.

Sobre el particular, la Dirección Regional señala que cuenta con una política de capacitación definida regionalmente, basada en un diagnóstico, la que se sanciona en un plan anual de capacitación, financiado con recursos regionales, con cursos dictados por monitores internos y del nivel central. Estos cursos dicen relación, entre otros, con cédulas y pasaportes, cajas integrales, tesorería, rectificaciones, posesiones efectivas, registro de vehículos y registro general de condenas. Agrega que, sin perjuicio de lo anterior, se considerará la observación planteada al programar las capacitaciones correspondientes año 2012, impartiendo un curso que permita reducir brechas en el personal que se desempeña como cajeros en las oficinas auditadas.

Al respecto, resulta necesario enfatizar que la debilidad planteada tiene que ver con la necesidad de capacitar a los cajeros de la región de Coquimbo, propendiendo a su multifuncionalidad, de manera que puedan desempeñarse en cualquier tipo de terminal. Bajo esa perspectiva, la definición de un itinerario de cursos que deba cumplir todo cajero de la Dirección Regional de Coquimbo, en un plazo determinado, tendiente a lograr tales competencias, complementaría las labores realizadas a la fecha por esa entidad. En ese sentido, se da por salvada la observación planteada, verificándose en futuras revisiones la implementación de las medidas comprometidas.

Desde el punto de vista operativo, la Dirección Regional no ha actualizado las resoluciones relativas a la asignación de funciones de tesorero titular o suplente de las distintas oficinas de su región, pese a haberse producido cambios en cuanto a las personas que desempeñan tales tareas.

Sobre este punto, el Servicio reconoce la situación planteada, indicando que, respecto de la oficina de La Serena se procedió a actualizar la resolución de asignación de las funciones en cuestión, adjuntando copia de la referida documentación, como asimismo, se instruyó a los oficiales civiles de las oficinas pluripersonales y bipersonales, en orden a informar sobre los cambios en las designación de tesorero y cajero, con el propósito de generar las respectivas resoluciones.

En función de ello, se da por salvada la observación planteada respecto de la oficina de La Serena, verificándose en futuras visitas de fiscalización la implementación de las medidas comprometidas respecto del resto de las oficinas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

A su vez, durante la visita se constató que dos funcionarias se encontraban prestando servicios desde abril del presente año, sin que sus resoluciones de contratación hubiesen sido oficializadas ni enviadas a trámite a esta Contraloría Regional. Así, doña [REDACTED] prestó servicios entre el 18 de abril y el 9 de mayo de 2011 en la oficina de Coquimbo, mientras que doña [REDACTED] se encuentra prestando servicios en la Unidad de Finanzas, desde el 18 de abril de 2011.

Al respecto, el Servicio proporcionó copia de las resoluciones debidamente tramitadas, razón por la que debe levantarse la observación planteada.

1.2.- Administración de Riesgos.

La Unidad de Auditoría Interna del Servicio ha levantado una matriz de riesgos por procesos de la entidad, la que se actualiza periódicamente, sirviendo de base para la priorización de áreas y materias a examinar por dicha unidad.

Al respecto, puede señalarse que este instrumento no ha sido difundido regionalmente, como tampoco se ha transferido la metodología de modelamiento de riesgos al personal clave de la Dirección Regional.

En ese sentido, pese a que la Institución cuenta con herramientas para la identificación, evaluación y priorización de riesgos, ésta no es utilizada para la gestión de los mismos a nivel directivo y de jefaturas, como tampoco se ha fomentado el levantamiento de matrices por la Dirección Regional.

En su respuesta, ese servicio explica que el levantamiento de procesos e identificación de riesgos corresponde al Comité de Riesgos, en coordinación con los dueños de procesos. Agrega que, de acuerdo a las nuevas orientaciones del servicio, a futuro sensibilizará sobre la materia a las direcciones regionales.

Al respecto sería del todo conveniente que esa Dirección Regional se coordine con el nivel central con el objeto de hacer uso de estas herramientas, a fin de fortalecer y optimizar los procesos institucionales.

1.3.- Actividades de Control.

Sobre el particular, 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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 señala 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 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.

En el mismo orden de consideraciones, las oficinas de La Serena y Coquimbo no cuentan con instalaciones apropiadas para el cumplimiento de las funciones de tesorería, en términos de permitir el resguardo necesario para realizar el recuento de la recaudación de la oficina, efectuar los cambios de sencillo, con dependencias que naturalmente restrinjan el acceso de personas no autorizadas a la recaudación, como asimismo, cuenten con espacios adecuados para archivar apropiadamente la documentación pertinente a su función.

Sobre el particular, el Servicio señala que la oficina de La Serena cuenta con dependencias para que el tesorero realice su función, la que se encuentra en el tercer piso, lugar donde se mantiene la caja de fondos. Agrega que, en la oficina de Coquimbo, se cuenta en el segundo piso, con una dependencia que puede ser habilitada para estos efectos. Finalmente, indica que se instruirá a los oficiales civiles de La Serena y Coquimbo para que habiliten los espacios para el uso de los tesoreros.

Al respecto, debe plantearse que la observación en comento surge de las visitas realizadas a las instalaciones de las oficinas de La Serena y Coquimbo, considerando que éstas no contaban con las condiciones que permitieran desarrollar la función de tesorero en un entorno de seguridad. Ahora bien, considerando las medidas a adoptar, se da por salvada la observación planteada, las que serán verificadas en futuras visitas de fiscalización.

Concordante con lo anterior, las principales oficinas de la región, a saber, La Serena, Coquimbo y Ovalle no cuentan con guardias de seguridad en sus instalaciones, lo que expone tanto a los funcionarios como a los propios usuarios. A modo de ejemplo, puede señalarse que los usuarios muchas veces transan la compra y venta de vehículos en la sala de espera de las terminales de caja asociadas al trámite.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En ese contexto, el Director Regional señala que si bien el Servicio a nivel nacional ha asignado recursos para la instalación de rejas de protección, cajas de fondos y servicio de retiro de valores en las oficinas mencionadas, no ha considerado la asignación de recursos para la contratación de servicios de guardias de seguridad. Agrega, que se informará al nivel central la necesidad de contratar servicios de guardias de manera tal que se les provea durante el año 2012, de los recursos para dotar de dicho Servicio a las oficinas de La Serena, Coquimbo, Ovalle e Illapel.

Al respecto, se aceptan las medidas propuestas por el Servicio.

Finalmente, las oficinas tampoco cuentan con contadores de billetes y monedas, implementación que pese a no ser considerada en los instructivos del Servicio, resulta necesaria, dada la cantidad de dinero en efectivo que se debe contar diariamente.

En su respuesta, explica que el nivel central no les ha asignado recursos para máquinas y equipos, lo que hace imposible su adquisición regionalmente. Agrega que, la Institución tampoco las tiene consideradas en su plan de adquisición para las oficinas. No obstante aquello, señala que solicitará al nivel central para que les asigne fondos para el año 2012, de manera de dotar de estos implementos a las oficinas de La Serena, Coquimbo, Ovalle e Illapel.

Al respecto, se aceptan las medidas propuestas por esa entidad.

1.4.- Información y Comunicación.

Sobre el particular, puede señalarse que en lo relativo a los ingresos por ventas de actuaciones de las oficinas del Servicio en la IV Región, la información que refleja su sistema de recaudación es consistente con la registrada en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE.

1.5.- Supervisión.

La Dirección Regional de Coquimbo, tal como se señaló, no cuenta con una Unidad de Auditoría Interna.

Ahora bien, la Unidad de Auditoría Interna a nivel nacional no ha realizado auditorías relativas al sistema de recaudación de ingresos en la IV Región, en los dos últimos años.

Sobre el particular, esa Dirección Regional precisa que durante el año 2010 el nivel central sí 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Al respecto, puede señalarse que efectivamente se tuvo a la vista el informe de auditoría denominado "Control de recaudo y emisión exenta de certificados", realizada por el nivel central, el que fue debidamente analizado, concluyéndose que, si bien se incluyó a la Dirección Regional de Coquimbo en tal 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 los resultados específicos para la Región de Coquimbo, que le permitiese tomar acciones correctivas de corresponder.

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

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

II.- EXAMEN DE LAS OPERACIONES.

Como se mencionara precedentemente, los principales ingresos que percibe la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo, corresponden a las recaudaciones directas por concepto de las distintas actuaciones que realiza, conjuntamente con los ingresos por las actuaciones generadas en los Departamentos de Tránsito de las Municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle, en virtud de los convenios de conectividad que mantiene con esas corporaciones.

2.1.- Ingresos por Venta de Actuaciones en las Oficinas del Servicio.

- a) **Cumplimiento de Instructivos sobre Recaudación y Control de Ingresos.**
- **Instructivo de Recaudación de Ingresos por Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales.**

Para las oficinas pluripersonales, el control del proceso de venta y recaudación se ha estructurado en torno a las siguientes instancias, radicadas en las funciones de cajero, tesorero y oficial civil:

- i. Inicio, venta y cierre del día.
- ii. Cierre del día de la oficina.
- iii. Cierre del mes de la oficina.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

De la revisión efectuada en las Oficinas de La Serena y Coquimbo, puede señalarse que, en general, cumplen con los procedimientos asociados a la recaudación y control de los ingresos por venta de actuaciones, excepto en los casos en que se indican a continuación:

i.- Inicio, Venta y Cierre del Día.

- **Inicio del Día.**

Ninguno de los cajeros de la oficina de La Serena cuenta con cajas de seguridad individuales para el manejo del fondo de sencillo. Lo anterior, pese a que en su momento, les fue entregada a todos. Sobre el particular, la oficial civil indicó que éstas no resultaron de buena calidad, por lo que al poco tiempo, fueron quedando inutilizables.

En su respuesta, el Servicio señala que los oficiales civiles de las oficinas antes mencionadas no han comunicado formalmente problemas con el funcionamiento de las cajas. Asimismo, agrega que cada oficial civil tiene asignado un fondo de gastos menores con el que puede solventar la reparación de las cajas de seguridad defectuosas. Finalmente indica que verificará en terreno el estado actual de las cajas metálicas y si se requiere su reposición o mantención, se realizarán las gestiones correspondientes.

En lo que se refiere a las cajas de seguridad, corresponde aceptar las medidas propuestas por el Servicio, lo cual será verificado en futuras visitas de fiscalización.

La caja fuerte de la oficina de La Serena no tiene la capacidad para guardar el número de cajas de seguridad que deberían existir, en función del número de cajeros de que dispone. Asimismo, es antigua y presenta dificultades para cerrarla.

En su respuesta, el servicio señala que la oficina de La Serena cuenta con dos cajas de fondos, ambas de marca BASH, códigos de inventario N°s. 3203-4, y 2063-K. Agrega que se instruirá a la oficial civil a cargo de la mencionada oficina, para que haga uso de aquellas.

Sobre el particular, se acepta la medida correctiva planteada, su cumplimiento y efectividad se verificará en futuras visitas de fiscalización.

En otro orden de consideraciones, 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 la letra c) del punto 1.b del instructivo.

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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En relación con este punto, el Servicio reconoce el incumplimiento planteado, 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, es deber informar, dado el incumplimiento formal de los instructivos que se encuentran vigentes, razón por la cual, forzosamente debe mantenerse la observación.

- **Venta del Día.**

En otro orden de consideraciones, si bien la totalidad de las cajas existentes en la oficina de La Serena tiene asignada una luz ultravioleta para la detección de billetes falsos, solo dos se encontraban en buenas condiciones. Lo mismo ocurre en la oficina de Coquimbo.

Con respecto a ello, el Servicio señala que los oficiales civiles disponen de recursos que les permiten reponer los tubos ultravioletas cuando se queman, agregando además, que éstos no han requerido a la Dirección Regional, la reposición de equipos de esta naturaleza. Termina informando que sin perjuicio de lo anterior, se instruirá a los citados oficiales, de manera que revisen y reporten desperfectos mayores en estos equipos, a fin de solucionarlos o reponerlos, según sea el caso.

De conformidad con lo anterior, se acepta la medida propuesta por el Servicio, su cumplimiento se verificará en futuras visitas de fiscalización.

- **Cierre del Día.**

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 el punto 3.c. del instructivo.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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 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.

Sobre el particular, 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, debe mantenerse 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 señalados.

ii.- Cierre del Día de la Oficina.

- **Cierre del Día.**

La normativa en el punto 1.2, 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 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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.

- **Depósito Bancario**

Respecto de este punto, el instructivo en el punto 1.2., número 4, señala que establecido el total de dinero recaudado por la venta de actuaciones, el tesorero completa el comprobante de depósito bancario con el número de cuenta corriente de ingresos de la Dirección Regional respectiva y lo registra en el sistema integral.

Sobre el particular, se estableció que para el mes de diciembre de 2010, las personas que cumplieron la función de tesorero de las oficinas de La Serena y Coquimbo, si bien completaron los respectivos comprobantes de depósito bancario, no los registraron en el sistema integral, sino hasta el siguiente día hábil.

En ese sentido, puede señalarse que, requeridos a la Unidad de Finanzas Regional los informes de depósitos bancarios realizados por las oficinas en revisión, durante dicho mes, se tiene que el "Sistema Monito" registra información para la oficina de La Serena hasta el miércoles 29 de diciembre y en el caso de la oficina de Ovalle, el sistema muestra el detalle de los depósitos hasta el jueves 23 del mismo mes.

Lo anterior, resulta relevante pues entre los reportes que el Jefe de Finanzas requiere para efectuar la conciliación bancaria de la cuenta de ingresos de la Dirección Regional, se encuentran los informes de depósitos bancarios realizados.

En su respuesta, el Servicio señala que volverá a instruir a todas las oficinas integrales, acerca de su obligación de ingresar los depósitos diariamente al sistema, con el propósito de asegurar que la información de los ingresos de cada oficina se mantenga actualizada, lo que permitirá facilitar el control y cuadratura a nivel regional a la Unidad de Finanzas, la que realizará un seguimiento, vía sistema, para controlar el cumplimiento de lo instruido.

Sin perjuicio de aceptar las acciones propuestas, corresponde insistir en que los procedimientos establecidos en el instructivo analizado, son de cumplimiento obligatorio para las oficinas integrales del servicio, las que datan del año 2006.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Se aceptan las medidas propuestas por el Servicio, la efectividad de su implementación se verificará en futuras visitas de fiscalización.

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

Del análisis del punto 1.2, número 5 se observa 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 señala que al momento de solicitarse, por ejemplo, cuentas para funcionarios que realizarán suplencias, en el documento respectivo se indica 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, puede señalarse que esa Dirección Regional no compromete medida correctiva alguna, la observación se mantiene en su totalidad, debiendo comprometerse ese Servicio a implementar medidas 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.

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 que respecta 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 este punto, 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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 del año en curso, se determinó el incumplimiento de las instrucciones vigentes por parte de los jefes de oficina.

- En cuanto a la realización de arquezos 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 arquezos, 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 arquezos periódicos que realice.

Al respecto, cabe señalar no se aborda la observación de fondo, en términos de que los oficiales civiles no están cumpliendo con su obligación de efectuar arquezos 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.

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 señalado por los oficiales civiles confirman la observación planteada, toda vez que declaran que su revisión es al informe del tesorero, al día siguiente de la cuadratura, esto es, no realizan chequeos a los cierres de caja. Ahora, respecto de 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

iii.- Cierre del Mes de la Oficina.

No se detectaron observaciones que formular.

b) Cumplimiento de los Instructivos para el Control y Contabilización de los Ingresos por Ventas de Actuaciones, Dirigidos a los Jefes de Finanzas Regionales.

Como cuestión previa, en lo que respecta a 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, consideran prácticamente los mismos contenidos.

Sobre el particular, puede señalarse que en general, la Unidad de Finanzas de la Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo, cumple con los procedimientos establecidos en los referidos instructivos, excepto por aquellas materias que se indican a continuación.

- 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.

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, esa unidad no ha recibido quejas formales sobre estas 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".

A continuación, señala 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Sobre el particular, puede indicarse que el primero de ellos corresponde al mes de octubre de 2010, enviado por el oficial civil de Coquimbo, a la empresa de transporte de valores, con copia a la unidad de Gestión y Control de Ingresos, entre otros. Asimismo, se adjunta dos correos electrónicos remitidos por el Jefe de Finanzas a la Unidad de Gestión y Control de Ingresos, correspondientes al mes de junio de 2011, y finalmente, uno enviado en el mes de julio de 2008.

Al respecto, corresponde mantener la observación planteada, debiendo 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.

- Desde el año 2008 que esa Dirección Regional no realiza visitas en forma periódica a las oficinas de la región, la Unidad de Finanzas no ha realizado un programa de visitas, con la finalidad de verificar los documentos que respaldan la recaudación diaria y el cumplimiento operacional de las instrucciones emanadas por la Subdirección de Administración y Finanzas, de manera de informar al Director Regional respecto de aquellas oficinas que no dan cumplimiento a la mencionada normativa. Sobre el particular, se vulnera lo indicado en el capítulo I, descripción de funciones, punto 1.2, letra b.10, lo que es complementado por el Instructivo Control de Ingresos por Venta de Actuaciones, Unidades de Finanzas Regionales, en su capítulo I, funciones del Jefe de Finanzas y del encargado de ingresos, letra b.8.

En relación con este punto, el Servicio reconoce la situación planteada, exponiendo una serie de factores que han llevado a este incumplimiento. En ese sentido, se alude a los lineamientos de los directores regionales precedentes, quienes privilegiaron el reforzamiento a las oficinas pluripersonales, para mantener una buena atención a los usuarios, postergando las revisiones a oficinas que hasta el año 2008 se realizaban anualmente con un programa preestablecido. Asimismo, la asignación de nuevas funciones a los dos integrantes de la Unidad de Finanzas, limitó su accionar. Recalca que, además, los funcionarios en cuestión han debido acumular sus feriados legales, por razones de buen servicio; a ello, debe agregarse las vacantes que se produjeron durante el año 2010, las que pese a solicitar formalmente que se concursaran, no han sido provistas. Precisa que, no obstante todo lo anterior, no se ha descuidado el control de las oficinas de la región, tal y como lo demuestran los informes mensuales de la Unidad de Finanzas.

Finaliza señalando que con ocasión del nombramiento del nuevo Director Regional, en abril del año en curso, se le ha propuesto un programa de revisión regional para el año 2011, el que al momento del presente informe, se encontraría en estudio por parte de dicha autoridad.

Al respecto, puede señalarse que, en función de esta última medida, corresponde levantar la observación planteada, entendiendo que este programa se aprobará e implementará, lo que será verificado en futuras visitas de fiscalización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

- 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 el punto b.1 del capítulo 2 del instructivo en análisis.

Sobre este punto, la Dirección Regional nada señala, por lo que debe mantenerse la observación planteada, debiendo implementar las medidas correspondientes 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 3.2, letra a.

En su respuesta, el Servicio señala 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.

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.

Sobre el particular, puede señalarse que durante la revisión de la documentación de respaldo de las contabilizaciones en el SIGFE, del mes de diciembre de 2010, se analizaron los informes generados por el sistema integral, que envían las oficinas de la región, encontrándose que la mayoría de los informes de dichas oficinas, no contaban con el registro de control de matrimonios a domicilio ni el resumen mensual de Chile Solidario, los que tal como ya se mencionara, son generados por el propio sistema.

Cabe señalar que, durante el examen de cuentas se tuvo a la vista los informes sobre Chile Solidario, específicamente el recuento mensual regional del Programa de Identificación Chile Solidario, preparado por su encargada, como el informe de control de ingresos, preparado por la Unidad de Finanzas. En cuanto al registro de control de matrimonios, resulta claro de la propia respuesta del Servicio que la encargada de su preparación utiliza otros reportes distintos al informe mensual de las oficinas.

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

S



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

2.2.- Examen de Cuentas.

La muestra selectiva de los ingresos por venta de actuaciones se enfocó en las oficinas de La Serena y Coquimbo, del mes de diciembre de 2010, de las siguientes actuaciones:

Código	Actuación	Recaudación Segundo Semestre 2010 \$
E-15	Placa Patente Única de vehículos (el par).	105.574.760
E-18	Primera inscripción en el RVM (incluye certificado).	189.708.780
E-32	Pasaporte (32 páginas).	101.956.500
E-35	Devoluciones de distinto precio.	-11.316.366
E-44	Transferencia de vehículos usados (incluye certificado).	263.212.200
E-58	Arancel Posesiones Efectivas Tramo 3 (2,5 UTM).	15.992.981
E-57	Arancel Posesiones Efectivas Tramo 2 (1,6 UTM).	15.917.488
E-56	Cédula Chile Solidario para Chilenos	639.500

Dado que el respaldo de las actuaciones examinadas se limita a su inclusión en el informe de recaudación emitido por el Sistema de Caja Integral, la verificación de su efectividad se realizó a través de los informes y cuadraturas diarias de recaudación al momento del cierre, contrastándolos con el valor depositado en la cuenta de ingresos regional al día hábil siguiente.

Asimismo del análisis de las devoluciones realizadas durante el referido mes de diciembre, a nivel de terminal de caja, se verificó que éstas cumplen con las formalidades requeridas en estos casos.

Al respecto, puede señalarse que del examen documental no se derivaron observaciones que formular. No obstante aquello, de las visitas efectuadas a las oficinas de La Serena y Coquimbo, se estableció lo siguiente:

a) Subsidio a la Cédula de Identidad.

En relación con el subsidio a la cédula de identidad, otorgado por el Ministerio de Planificación, MIDEPLAN, a los beneficiarios de Programa Chile Solidario, durante el año 2010 la Dirección Regional 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. A partir de ella, mensualmente se emite un informe consolidado de los beneficios otorgados, el cual es remitido al nivel central de ese Servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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 del presente año, 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 de este año, habida consideración que no cuentan con medios alternativos de validación de beneficiarios y/o de entrega de doble beneficio. De acuerdo a lo anterior, procede mantener la observación planteada.

b) Devoluciones por Rechazo de Solicitudes de Posesión Efectiva Intestada.

El 4 de mayo de 2011, personal de esta 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. Estos valores no habían sido ingresados al "Sistema Monito", habiendo transcurrido más de un mes desde su origen.

La señora [REDACTED] en febrero de 2011, solicitó una posesión efectiva intestada, actuación por la cual pagó un arancel de \$ 60.290 correspondiente al tramo 2, determinado según la masa hereditaria.

Posteriormente, el 15 de marzo de 2011, la recurrente solicitó una modificación a la referida posesión efectiva, por la que debió pagar \$ 18.897. Tal modificación involucró un cambio desde el tramo 2 al 3 en el arancel, el que tiene un valor de \$ 94.485. Ahora bien, lo que correspondía pagar es la diferencia de los tramos 2 y 3, ascendente a \$ 34.195. Así, el pago efectuado al Servicio por la solicitante el día 15 de marzo ascendió a \$ 53.092.

A continuación, el 18 de marzo de 2011, la Dirección Regional rechazó el requerimiento en comento, ordenando la devolución del arancel.

La devolución mencionada se produjo el 22 de marzo de 2011, pero el cajero que la efectuó no ingresó la diferencia de \$ 60.290 en el ítem "Otros ingresos", sino que la registró en la planilla de rendición de caja, en el campo "Observaciones" como un excedente. Al finalizar ese día, el tesorero guardó este dinero sellado en una bolsa en la caja fuerte de la Oficina.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Sobre el particular, 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. Este consiste en generar dos comprobantes de egreso por el valor total del arancel del tramo 3, a saber, \$ 94.485, y por el valor de la solicitud de \$ 18.897. Ambos comprobantes suman \$ 113.382.

Esto genera un sobrante en la recaudación diaria por el mismo valor, con el que el cajero procede a devolver los \$ 53.092 a la señora [REDACTED] generándose una diferencia de \$ 60.290, que es el arancel que había pagado dicha usuaria al comienzo del proceso de posesión efectiva (tramo 2). Ese dinero sobrante debía reingresarse en el informe de recaudación diaria, como "Otros ingresos".

En ese sentido, el procedimiento descrito 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 este punto, 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 ocurra 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 como cuestión previa, que el Servicio no se pronuncia sobre los cuarenta y dos días transcurridos entre la operación en análisis y su regularización.

En ese sentido, 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.

c) Sumario por Manipulación de Masa Hereditaria.

Durante el año 2010, la Dirección Regional del Servicio realizó un sumario al tesorero suplente de la oficina de La Serena. El funcionario en cuestión, 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 la siguiente forma de defraudar a la Institución:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Al calcular en el sistema el arancel a cobrar por la solicitud, imprimía la documentación correspondiente, cobrándole el correcto respecto del tramo 2, con los timbres y firmas respectivas. Luego, antes de guardar la operación en el sistema, cambiaba la masa hereditaria (activos menos pasivos) de manera tal que dejarla en el tramo exento de arancel. Una vez hecho esto, imprimía la documentación que demostraba que la actuación estaba exenta y guardaba los datos en el sistema. De esta manera, adulteraba el sistema de recaudación, quedándose con el arancel cobrado al requirente.

La defraudación se hizo evidente al producirse una solicitud de modificación de posesión efectiva intestada por parte de un requirente, cuya masa hereditaria había sido manipulada por el cajero en cuestión, generándose un cambio de tramo, por lo que el usuario debió pagar el arancel correspondiente al tramo 3. Puesto que en el sistema del Registro Civil su primera solicitud aparecía exenta, el cambio de tramo le significaba pagar la totalidad del arancel de este último. De esta manera, el requirente demostró que había pagado el tramo 2, quedando en evidencia la irregularidad, por lo que dio inicio al correspondiente sumario y, posteriormente, a la denuncia al Ministerio Público.

En ese sentido, regionalmente no fue posible establecer si esta debilidad fue corregida a nivel de sistema, en términos que no se pueda imprimir el arancel, sin antes haber guardado la información que da lugar a un determinado tramo arancelario o a la exención del mismo.

Consultada sobre el particular, la comisión de auditoría 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.

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

Esto significa que existe la posibilidad que un funcionario pueda emitir 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, pues el sistema registra la emisión de un único certificado.

Sobre el particular, el Jefe del Subdepartamento de Posesiones Efectivas (S), mediante memorándum N° 874, de 18 de mayo de 2011, informó a la comisión de auditoría principal que tal debilidad se había planteado a informática durante el año 2010, gestión que no produjo resultados, toda vez que para solucionar esta dificultad y permitir que al emitir el certificado o duplicado de posesión efectiva, el sistema solo autorice una impresión, se debían actualizar los sistemas, sin que existieran los recursos para ello.

J



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

La referida comunicación consigna que el 18 de mayo del presente, el Subdirector de Estudios y Desarrollo del Servicio, señaló que había solicitado a sus informáticos 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 de posesiones efectivas. Lo anterior, eleva la incertidumbre respecto a si la debilidad descrita en relación con la posibilidad de imprimir las solicitudes de modificación de posesión efectiva intestada, sin que se haya grabado previamente la información utilizada para el cálculo de los aranceles, fue corregida efectivamente.

En ese sentido, resulta pertinente que ese Servicio se pronuncie respecto de si la modificación requerida para evitar la manipulación planteada fue corregida o no.

En su respuesta, el Registro Civil señala 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, procede aceptar las medidas correctivas al sistema computacional, propuestas por el Registro Civil, la efectividad de su 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 señala que el Sistema de Posesiones Efectivas no contempla mecanismos que la eviten. Indica que el sistema 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 anterior, 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, señala 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, mediante memorándum N° 911, de 25 de mayo de 2011, el Jefe (S) del Subdepartamento de Posesiones Efectivas del Servicio de Registro Civil e Identificación señaló que "Frente a la situación descrita anteriormente, no existe una medida de control en forma inmediata, sino que resulta posible percatarnos 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 proceder a realizar el trámite ante el Servicio de Impuestos Internos, para determinar si las asignaciones se encuentran o no afectas al pago de impuesto a las herencias".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Agrega que, "(...) en el evento de existir una irregularidad, los datos consignados en la Solicitud de Posesión Efectiva no van a coincidir con los datos de la resolución exenta que concede la posesión efectiva, y por ende, no podrá realizarse exitosamente la declaración de impuesto a la herencia ante el Servicio de Impuestos Internos. De esa manera, nuestro Servicio se enterará de la irregularidad cometida, lo que nos permitirá corregirla y tomar las acciones que sean conducentes". Finaliza, señalando que "(...) la situación descrita anteriormente solo ha ocurrido en una oportunidad. Dicha situación fue subsanada en beneficio de nuestro usuario y se adoptaron las medidas pertinentes".

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 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 señalar que el procedimiento sumarial ya fue afinado, resultando destituido el funcionario involucrado en los hechos.

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 permite su mal uso.

d) Devolución a Automotoras por Transferencias no Tramitadas.

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 elevar los tiempos de espera de las personas que tramitan solo 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 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 ese sentido, 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 de auditoría, el arqueo a las terminales de caja y al tesorero de esa dependencia. Al respecto, conviene señalar 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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 realizados con cheques.

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

e) Cumplimiento DG Circular N° 3.597, de 27 de Septiembre de 1991.

En relación con el cumplimiento de la circular N° 3.597, de 1991, relativa a los rechazos de inscripción de vehículos, el Servicio emite una resolución exenta rechazándola, 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, debe comunicarlo 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 que 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

f) Cuentas por Cobrar por Actuaciones Realizadas en Zonas de Catástrofe Post Terremoto de 27 de febrero de 2010.

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

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

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 La Serena, correspondiente a la maleta móvil que fue enviada a la Región de Bío-Bío 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, 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 posteriormente se les comunicó que serían pagadas por el Ministerio del Interior, desconociendo si finalmente se habían pagado.

Finalmente, se estableció que si bien el Ministerio del Interior efectivamente pagó estas prestaciones a las Direcciones del SRCel de las Regiones de Valparaíso, del Maule y del Bío-Bío, 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 Bío-Bío, 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 ha sido registrado a la fecha del presente informe, por cuanto el Departamento de Contabilidad de la Subdirección de Administración y Finanzas, no ha instruido sobre el procedimiento que se debe utilizar para ello.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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.

2.3.- Convenios de Conectividad Municipal.

Como ya se indicara, la Dirección Regional mantiene convenios de conectividad con las municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle, los que permiten que sus direcciones de Tránsito y sus Juzgados de Policía Local, se conecten a la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación y emitan certificados.

Corresponde precisar que la facturación y el registro contable en el SIGFE, de estas prestaciones de servicio se realizan en la Dirección Nacional del Servicio, pero la gestión de cobranza se efectúa en la Dirección del Servicio en la Región de Coquimbo.

a) Cumplimiento de Instructivos y Convenios de Conectividad.

Para evaluar esta materia, se analizó tanto el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, sancionado por la circular DN N°5, de 18 de octubre de 2007; el Procedimiento de Cobranza de Convenios de Conectividad, aprobado por memorándum N° 73, de 28 de julio de 2009, como los convenios de conectividad suscritos por el Servicio con las Municipalidades de La Serena, Coquimbo y Ovalle.

a.1) Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal.

Al respecto conviene señalar que el instructivo de Convenios de Conectividad Municipal define, en lo principal, la naturaleza de este tipo de contratos, su administración y las principales funciones de los Administradores de Convenios Regionales, las que se detallan a continuación:

- i. Información y difusión de los convenios.
- ii. Coordinación operativa con los municipios.
- iii. Capacitación a los funcionarios que inician la operación de los convenios.
- iv. Administración de las cuentas computacionales entregadas a los funcionarios municipales.
- v. Control de los formularios asignados, de los certificados impresos en los municipios y de los ingresos a recaudar por este convenio.
- vi. Colaborar en el cierre del mes y control de ingresos por la venta de certificados.
- vii. Apoyar la facturación y cobranza de la conectividad mensual.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En general, puede señalarse que el cumplimiento de las normas sobre esta materia, resulta complejo para la Dirección Regional, por un lado por su propia naturaleza, la que considera dos tipos de ingresos, uno por prestación de servicios de conectividad, registrado y controlado por el nivel central; y otro por el cobro de los certificados emitidos por las municipalidades, cuyo registro y control radica en las direcciones regionales.

Asimismo, históricamente, las directrices nacionales ante el no pago por parte de estas corporaciones, ya sea por concepto de la conectividad o del valor de los certificados emitidos mensualmente, eran no suspender el servicio, independiente de lo establecido en la normativa.

Tanto es así, que los impuestos a los que se encuentran afectos los certificados emitidos por las municipalidades, son pagados con cargo a los recursos del Registro Civil e Identificación, para evitar incurrir en multas, intereses y reajustes por retraso en el cumplimiento del entero de estos impuestos. Lo que se deriva directamente de la falta de pago oportuno por esas instituciones.

Precisado lo anterior, a continuación se presentan las observaciones derivadas de la revisión, estructuradas en torno a las funciones que debe cumplir la Dirección Regional, sobre esta materia:

i. Información y Difusión de los Convenios de Conectividad Municipal.

Como cuestión previa, puede señalarse que 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.

En cuanto a la información y difusión de los convenios, el Administrador Regional debe informar a las municipalidades respecto a 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.

En relación con ello, 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.

De hecho, una vez que se firmó el convenio por ambas partes, no existe constancia de que la Subdirección de Estudios y Desarrollo haya enviado al Administrador Regional el oficio instruyéndole iniciar la operatoria del convenio, vulnerando así lo establecido en el párrafo segundo del punto 2.1.1, del citado instructivo.

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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Asimismo, 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.

Al respecto, la Dirección Regional no se pronuncia sobre el particular; debiendo evaluar la procedencia de actualizar el instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, de manera reflejar y clarificar los procedimientos y responsabilidades propias del encargado regional de convenios.

ii. Coordinación Operativa con los Municipios.

Como se señalara precedentemente, el Administrador Regional no gestionó la suscripción del convenio de conectividad con la Municipalidad de Ovalle, como tampoco certificó la habilitación de los puestos de trabajo.

Respecto de la habilitación de los puestos de trabajo en la práctica se gestiona a través de la Dirección Nacional, mientras que la certificación de su habilitación fue realizada por funcionarios del área de Informática de la Dirección Regional, por cuanto el administrador no cuenta con los conocimientos informáticos para ello.

Si bien, el Servicio no se refiere a este punto en su respuesta, se reitera lo señalado en orden a la necesidad de actualizar el instructivo que regula este tipo de convenios.

iii. Capacitación de los Funcionarios que Utilizarán los Sistemas del SRCel.

Respecto de este punto, no existen observaciones que formular.

iv. 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 agrega que para cada puesto de trabajo se otorgará una cuenta para el titular y máximo dos para suplentes.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Asimismo, 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, como tampoco esta última unidad se las solicita para mantener sus registros actualizados.

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 con la remitida por el administrador regional de convenios, quien cuenta solo 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° 1).

De conformidad con el instructivo de convenios de conectividad, 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, 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 grado importante de 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 aun 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 contractualmente les corresponde a los municipios remitir a la Unidad de Convenios.

9



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

v. Control de Formularios Asignados, de los Certificados Impresos en los Municipios y de los Ingresos a Recaudar por este Concepto.

Como ya se señalara, las municipalidades de La Serena y Coquimbo si bien cuentan con impresoras del tipo matriz de puntos, requeridas para el uso de formularios de papel continuo, con medidas de seguridad y número de folio correlativo, no las utilizan, como lo señala el punto 2.5.1. del instructivo, prefiriendo la impresión láser directamente sobre papel. De hecho, precisamente por esta razón el Servicio no les proporciona este tipo de formularios.

Lo anterior anula los procedimientos definidos por el instructivo de conectividad, en relación con el control de formularios blancos y nulos emitidos, como asimismo sobre las tarjetas de control de existencias de formularios por puesto de trabajo, en cada municipio.

Asimismo, el instructivo establece que el Administrador de Convenios debe supervisar que los certificados computacionales emitidos diariamente por los municipios, sean firmados, timbrados y controlados por el funcionario habilitado de la oficina del SRCel más cercana, a través, de la planilla de control de certificados válidamente emitidos, verificación que el administrador regional no realiza, vulnerando párrafo tercero del punto 2.5.3 del instructivo bajo análisis.

Respecto de lo anterior, la Dirección Regional reconoce la situación precedente, aclarando que al reemplazarse el "Sistema Monito 32", plataforma en la que funcionaba el sistema de emisión de certificados computacionales, por el sistema actualmente en uso, denominado "Monito Web", este último no permitía el uso de tales impresoras, razón por la cual las referidas municipalidades se vieron obligadas a utilizar impresoras láser para la emisión de documentos.

Asimismo, explica que si bien actualmente el sistema "Monito Web" permite el uso de impresoras matrices de punto, la Dirección Regional, determinó que resultaba improcedente requerirles el uso de impresoras matrices de puntos, considerando que durante el mes de junio del presente año, se dejará de utilizar los formularios foliados en papel continuo, reemplazándolos por la impresión en hoja blanca tamaño carta, con el propósito de uniformar la emisión de certificados en las oficinas presenciales con los de la oficina de Internet.

Considerado lo anterior, procede levantar la observación planteada, recomendándose la actualización de este tópico en el instructivo de Convenios de Conectividad Municipal del Servicio, para reflejar este cambio e incorporar las medidas de reemplazo en materia de controles.

vi. Sobre la Colaboración del Administrador Regional de Convenios en el Cierre del Mes y Control de Ingresos por la Venta de Certificados

De conformidad con el punto 2.6.1 del Instructivo de Convenios, las municipalidades de La Serena y de Coquimbo deben emitir cheques nominativos y cruzados a nombre de la Dirección Regional, para pagar los certificados emitidos. No obstante aquello, a partir de las fotocopias de los cheques que el administrador regional mantiene como respaldo de los cobros realizados, se aprecia que los cheques en cuestión son girados nominativamente, sin cruzarlos.

0



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Asimismo, el instructivo indica que la Subdirección de Estudios y Desarrollo, SED, durante los cinco primeros días hábiles de cada mes debe enviar al Administrador Regional de convenios, un informe de las actuaciones, que refleja los certificados emitidos en el mes por la municipalidad. Con este informe debe comparar y cotejar con los montos de la planilla enviada por la oficina respectiva, con el objeto de conocer la brecha entre lo emitido en el sistema y lo firmado y timbrado por el oficial civil.

Sobre el particular, cabe señalar que el informe que la Subdirección de Estudios y Desarrollo es remitido directamente al oficial civil durante los primeros quince días de cada mes. El Administrador Regional no coteja el mencionado informe con lo aprobado por el oficial civil, en su lugar, esta comparación la realiza el tesorero de la oficina, quien consigna las diferencias detectadas en la Planilla Manual de Control de Certificados Válidamente Emitidos del mes en curso. De esta manera, el servicio asegura el cobro de la totalidad de las actuaciones válidamente emitidas registradas en el "Sistema Monito".

En relación con este punto, la Dirección Regional confirma el mecanismo descrito precedentemente. En ese sentido, resulta recomendable que se actualice el citado instructivo con el objeto de reflejar formalmente el procedimiento actualmente en uso. Asimismo, el Administrador Regional de convenios deberá requerir que los cheques emitidos por las municipalidades sean girados de manera nominativa y cruzados.

vii. Apoyo a la Facturación y Cobranza de la Conectividad Mensual.

Sobre el particular, cabe señalar que las funciones de facturación y contabilización del depósito son efectuadas por la Dirección Nacional y que, de acuerdo a lo estipulado en los puntos 2.7.2 y 2.7.3 del instructivo, es el Departamento de Finanzas y Contabilidad 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.

Por otra parte, cabe destacar que el procedimiento de cobranza para convenios de conectividad, sancionado durante el año 2009, modificó el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal, toda vez que dicho procedimiento, en su punto 4.1 estableció 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 merito 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.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

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. indica que el Administrador de Convenios, debe realizar mensualmente la cobranza de estos, recibir los pagos y depositarlos al día siguiente en la cuenta de ingresos N° 901750-0 del BancoEstado, 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 de BancoEstado, de la Dirección Nacional, situación que contraviene lo señalado precedentemente, ya que es función del Administrador Regional de convenios, recibir el cheque entregado por el municipio por concepto de conectividad y depositarlo al día hábil siguiente en la cuenta corriente de ingresos nacional del SRCel.

En relación con este punto, la Dirección Regional nada señala. En ese sentido, ese 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.

2.4.- Convenios de Conectividad con Municipios de la IV Región.

Del análisis a los convenios de conectividad suscritos por el Servicio con municipalidades de la región, corresponde señalar lo siguiente:

a) Incongruencia del Articulado de los Convenios con la Normativa que los Regula.

Al respecto, puede señalarse que el Instructivo de Convenios de Conectividad Municipal establece en su punto 2.6.1, que una vez que la municipalidad cancele los certificados, vía cheque nominativo y cruzado a nombre de la Dirección Regional respectiva, la oficina debe emitir un Comprobante de Recaudación de Ingresos, CRI, en el sistema integral, entregando el original a la municipalidad y archivando la copia en la oficina respectiva; estos dineros deben ser depositados en forma separada por municipio en la cuenta corriente de ingresos regional, el día hábil siguiente.

No obstante aquello, el convenio suscrito entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Municipalidad de Ovalle, de 7 de abril de 2010, sancionado mediante resolución exenta N° 1.353, de 14 de abril del mismo año, señala en su punto decimoquinto, relacionado con la forma de pago que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

los valores señalados deberán pagarse por la municipalidad mediante cheque nominativo y cruzado a nombre del Servicio, el cual deberá ser entregado en la Unidad de Tesorería; o a través de depósito o transferencia electrónica, en la cuenta corriente N° 901750-0 de BancoEstado, transacción que deberá ser informada vía correo electrónico a la dirección depositos@srcei.cl".

Cabe recordar que este convenio fue gestionado directamente por el nivel central de la institución, sin participación de la Dirección Regional; no obstante, esta modalidad significó que el municipio depositara directamente la venta de certificados de los meses de noviembre y diciembre de 2010 ascendentes a \$ 1.130.850 en la cuenta corriente N° 901750-0 del nivel central.

Sobre la materia, mediante memorándum N° 185, de 17 de mayo de 2011, el Jefe del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad del Servicio, señaló que tal pago fue contabilizado en la cuenta Anticipos de Clientes, explicando que la Municipalidad de Ovalle depositó por error en la cuenta corriente mencionada, debiendo hacerlo en la cuenta corriente N°12509103036 de la Dirección Regional de Coquimbo. Sin embargo, no se trató de un error por parte del municipio, sino del cumplimiento de las cláusulas del propio convenio suscrito.

La mencionada jefatura agrega que, la Dirección Nacional emitió un cheque por el valor mencionado a la Dirección Regional de Coquimbo, con el propósito de regularizar su propia contabilización en la Cuenta Anticipos de Clientes, y de este modo, permitirle a la Dirección Regional registrar el pago por parte de la municipalidad de las deudas por cobrar por este concepto, contabilizadas por la Unidad de Finanzas Regional en los respectivos meses de noviembre y diciembre de 2010.

De esta manera, al recibir el depósito del mencionado cheque en su cuenta corriente, la Dirección Regional contabilizó el pago en cuestión y, posteriormente, debió girar un cheque por el mismo valor y depositarlo en la cuenta de ingresos N° 901750-0.

En otro orden de consideraciones, cabe señalar que cuando la Dirección Regional registró el devengamiento de los ingresos derivados de los certificados válidamente emitidos por el municipio de Ovalle, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2010, a continuación pagó los impuestos asociados a dichas actuaciones, de manera de evitar reajustes, interés y multas como ya se ha explicado.

Al respecto, no fue posible establecer si el nivel central de la Institución hizo lo propio, involucrando un pago duplicado de impuestos, situación que deberá ser aclarada.

Sobre el particular, esa Dirección Regional no se refiere a este punto, por lo que corresponde mantener la observación. Sin embargo, considerando que lo anterior se deriva de la actuación de la propia Unidad de Convenios del nivel central, resulta conveniente que el Servicio se coordine operativamente respecto de esta materia, dado que esta forma de proceder ha dejado fuera del ámbito de supervisión a la Municipalidad de Ovalle por parte de la Dirección Regional, la que normativamente es la encargada de tal función. Asimismo, ese Servicio deberá establecer si en el caso planteado se produjo una duplicación en el pago de impuestos por parte del nivel central.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

b) Retraso en el 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, 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° 2).

Sobre el particular, conviene señalar que al mes de mayo de 2011, las municipalidades de La Serena y Coquimbo aún mantenían deudas por este concepto. En el caso de La Serena, la deuda asciende 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 sí 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.

Sobre el particular, 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 señalado, 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 señalarse 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

Sobre el particular, 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.

Al respecto, procede mantener la observación, debiendo ese Servicio dar cumplimiento al instructivo sobre la materia, debiendo gestionar el cobro de los valores oportunamente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

En el 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, por cuanto 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, los que de no realizarse, involucran 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, independiente de si éstos le fueron pagados.

A modo de ejemplo, el Servicio enteró oportunamente los impuestos asociados a la deuda por la emisión y venta de certificados que arrastra desde el año 2009 la Municipalidad de La Serena. Y, en el evento de que esa entidad edilicia quisiese liquidar la deuda con el Servicio, lo haría a valor nominal, correspondiente al año 2009.

Finalmente, tal y como señalan 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. Esa entidad debe actualizar 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.

c) Examen de Cuentas.

- Ingresos por Certificados Emitidos en el Marco de los Convenios de Conectividad Municipal.

Este tipo de ingresos corresponde a la emisión de certificados por parte de las municipalidades, los que son informados 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.

Cabe señalar que durante el segundo semestre del año 2010, los ingresos percibidos por este concepto 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 Préstamos", que refleja las deudas que mantienen los municipios provenientes de periodos previos al año 2010, por un total de \$ 7.823.040.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

	Código Cuenta	Nombre Cuenta Contable	Monto \$
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
Total			23.188.740

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.

Al respecto, debe mantenerse la observación, toda vez que se trata de un tema institucional, que debe analizarse a nivel nacional, con el objeto de arbitrar medidas que permitan recuperar los valores adeudados y establecer procedimientos que optimicen la oportunidad de la cobranza.

- Sobrevaluación de Cuentas por Cobrar de Años Anteriores.

Se estableció que la Dirección Regional al 31 de diciembre de 2010, registraba en el SIGFE, deudas por un valor de \$ 2.842.400 correspondiente a la Municipalidad de Coquimbo, proveniente de períodos previos al año 2010. Sin embargo, éstas habían sido pagadas en el año 2007, de conformidad con la circularización realizada con la municipalidad, con la información de respaldo en poder del Administrador Regional de convenios y con la oficina del Registro Civil de Coquimbo.

Estos valores se mantenían como cuentas por cobrar al mes de mayo de 2011, razón por la que la Dirección Regional deberá realizar los ajustes pertinentes para reflejar los montos realmente adeudados por la Municipalidad de Coquimbo.

Comprobante	Mes	Fecha de emisión	Total \$	Según Municipalidad de Coquimbo	Según Oficina SRCel Coquimbo
5682	Ene-07	08-01-10	1.061.650	Pagado con Ch. 626659, de 20 de abril de 2007	CRI 7643340, 20-04-07
5682	Mar-07	08-01-10	985.150	Pagado con Ch. 626660, de 23 de abril de 2007	CRI 7643376, 24-04-07
5682	Dic.06	08-01-10	795.600	Pagado con Ch. 626648, de 26 de febrero de 2007.	CRI 7415896, 06-03-07
Total			2.842.400		

(CRI): Comprobante de Recaudación de Ingresos.

Por otra parte, se verificó una situación similar respecto de la Municipalidad de Ovalle, toda vez que se comprobó que en el mes de abril de 2011, esa corporación había pagado su deuda vigente al 31 de diciembre de 2010, ascendente a \$ 1.130.850. Sin embargo, como ya se señaló, estas operaciones no se encontraban registradas en el Área Transaccional, correspondiente a la Dirección Regional de Coquimbo, en el SIGFE, sino que en los registros del nivel nacional.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

Al respecto, a pesar de que la situación ya fue regularizada por el Servicio, cabe mencionar la necesidad de efectuar los análisis de cuentas correspondientes.

CONCLUSIONES.

La Dirección del Servicio de Registro Civil e Identificación de la Región de Coquimbo ha aportado antecedentes y ha adoptado una serie de medidas que han permitido superar varias de las observaciones contenidas en el preinforme de esta auditoría.

Sin embargo aún persisten observaciones que no han sido subsanadas y situaciones que deben ser aclaradas, para lo cual esa Dirección Regional deberá adoptar las siguientes medidas:

Control Interno a Nivel de la Entidad.

1. Requerir la actualización, formalización e implementación del documento denominado Estructura Dirección Regional de Coquimbo, como asimismo, desarrollar o actualizar las descripciones de cargo.
2. Incorporar la función de control interno en la Dirección Regional de Coquimbo, toda vez que ésta se encuentra clasificada como de nivel 2, lo que involucra que debe contar con la función de auditoría interna.
3. Arbitrar las medidas pertinentes que propendan a la coordinación con el nivel central para hacer uso de la metodología de evaluación de riesgos, así como de las matrices con que cuenta ese Servicio, de manera de fortalecer el proceso de administración de riesgos institucional.
4. Considerar medidas de resguardo y seguridad de los fondos provenientes de las ventas de actuaciones, como también para los procesos de recuento de valores.
5. Requerir a la Unidad de Auditoría Interna del Servicio que emita informes específicos a la IV Región, de las revisiones transversales que realiza anualmente esa repartición.

Cumplimiento de Instructivos sobre Recaudación y Control de Ingresos.

a) Instructivo de Recaudación de Ingresos por Venta de Actuaciones en las Oficinas Integrales.

1. Dar cumplimiento estricto al citado instructivo, efectuando las modificaciones o actualizaciones que estime pertinentes para que los procedimientos resulten eficientes y acordes con las necesidades de control de esa entidad.
2. Separar definitivamente las funciones de tesorero de las de cajero en las oficinas multipersonales de la IV Región.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

3. Dar cumplimiento al instructivo de recaudación de ingresos, en lo relativo al proceso de emisión y aprobación de las planillas de tesorerías consolidadas.
4. Supervisar que al cierre del día, el encargado de tesorería registre en el sistema de caja integral los comprobantes de depósito de la recaudación diaria.
5. Implementar medidas tendientes a resolver la falta de información de los oficiales civiles respecto de los registros de fechas de activación o desactivación de los funcionarios que hacen recaudación de valores periódicamente.
6. Dar cumplimiento al instructivo, especialmente en lo relativo al debido control de las tarjetas de existencias de formularios para la venta de actuaciones, así como en lo referido a las validaciones que los oficiales civiles deben realizar a las existencias y a los formularios. Del mismo modo, se deberán incluir la realización de arqueos tanto de fondos como de especies valoradas y de revisiones al proceso de cierre de caja y a los fondos de sencillo.

b) Cumplimiento de los Instructivos para el Control y Contabilización de los Ingresos por Ventas de Actuaciones Dirigidos a los Jefes de Finanzas Regionales.

1. 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.
2. Verificar que el Informe de Depósitos Bancarios del "Sistema Monito" concuerde con lo reflejado en las cartolas bancarias de la cuenta de ingresos de la Dirección Regional.
3. Requerir a las oficinas en la IV Región la remisión de los informes relativos al control de matrimonios a domicilio y el resumen mensual de Chile Solidario generados por el "Sistema Monito".
4. Implementar controles de reemplazo para la validación de los beneficiarios del Subsidio a la Cédula de Identidad del Programa Chile Solidario.
5. Introducir mejoras en el control del Sistema de Posesiones Efectivas, con el propósito de minimizar las ocurrencias de irregularidades o fraudes, facilitadas por las debilidades que tiene actualmente.
6. Instruir formalmente a las oficinas de la región en orden a no utilizar la recaudación diaria para efectuar devoluciones en efectivo derivadas de pagos globales por transferencias de vehículos no tramitadas.
7. Supervigilar el cumplimiento de las oficinas de la región que sirva de base para la emisión de informes para Carabineros de Chile y los juzgados correspondientes, en materia de registros e informes obligatorios asociados al rechazo de solicitudes de inscripción en el registro de vehículos motorizados.
8. Regularizar las cuentas por cobrar, a nivel regional, ascendentes a \$ 608.400, derivadas de actuaciones realizadas en zonas de catástrofe post terremoto de 27 de febrero de 2010.

9



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

c) Cumplimiento de Instructivos y Convenios de Conectividad Municipal.

1. Actualizar el instructivo de convenios de conectividad municipal, de manera reflejar y clarificar los procedimientos y responsabilidades propias del encargado regional de convenios.
2. Supervisar durante el mes de diciembre de cada año el envío de la nómina con los usuarios vigentes de las cuentas de acceso y el requerimiento de caducar las cuentas en desuso, que los coordinadores municipales están obligados a remitir a la Unidad de Convenios del Nivel Central.
3. Actualizar periódicamente el archivador que mantiene el Administrador Regional de Convenios respecto de las cuentas computacionales entregadas a funcionarios municipales, ordenada por municipio.
4. Requerir al Departamento de Finanzas y Contabilidad del nivel central que remita al Administrador Regional de convenios, copias de las facturas enviadas a los municipios para todos los convenios vigentes en la región, de manera que el administrador regional pueda realizar la correspondiente gestión de cobranza.
5. Mantener informado al Administrador Regional de convenios respecto de aquellos contratos tramitados directamente por el nivel central, de manera que sean incorporados al ámbito de control de la región.
6. Actualizar los instructivos, políticas y el articulado de los convenios de conectividad municipal, con el propósito de hacer extensivas las sanciones asociadas a la morosidad en el pago de los servicios de conectividad a los retrasos en el pago de los certificados emitidos por las municipalidades; así como también, deberá verificar y corregir, si corresponde, el pago duplicado de impuestos.
7. Fortalecer el análisis de las cuentas por cobrar, y regularizar cuando proceda, en relación con la venta de actuaciones por parte de los municipios en virtud de los convenios de conectividad, de manera que refleje solo aquellos derechos efectivamente por cobrar.
8. Solicitar que la Subdirección de Estudios y Desarrollo del nivel central, remita al Administrador Regional de convenios durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, el informe de las actuaciones, que refleja los certificados emitidos en el mes por la municipalidad. Lo anterior, de manera de comparar y cotejar oportunamente los montos de la planilla enviada por la oficina respectiva, de manera de superar la brecha existente entre lo emitido por el sistema y lo firmado y timbrado por el/la oficial civil.

Saluda atentamente a Ud.,


Geanina Pérez Valencia
Jefe Control Externo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 1

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
CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO
CONTROL EXTERNO

ANEXO N° 2.

CUENTAS POR COBRAR POR EMISIÓN DE CERTIFICADOS POR PARTE DE LAS MUNICIPALIDADES CON CONVENIO DE CONECTIVIDAD.

	Código Cuenta	Nombre Cuenta Contable	Número Docto.	Monto \$
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 Prestamos	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
Total				3.499.379

S



www.contraloria.cl

