

MEMORANDUM N° 044.

MATERIA: Envía Informe Final Auditoría al Proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir.

QUINTA NORMAL, 22 Enero 2020.-

DE: SRA. VERONICA OLIVA FIGUEROA
DIRECTORA DE CONTROL (S)

A: SRA. CARMEN GLORIA FERNANDEZ VALENZUELA
ALCALDESA

Esta Dirección de Control, cumpliendo con las facultades establecidas en el artículo 29º letra a) de la Ley 18.695, remite a Usted Informe Final de Auditoría realizada por esta Dirección de Control al proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir.

La Unidad auditada fue el Departamento de Licencias de Conducir dependiente de la Dirección de Tránsito y Transporte Público y los sistemas computacionales de Licencias de Conducir y Tesorería, de la Empresas Cas Chile S.A. por el periodo comprendido entre el mes de Noviembre de 2016 al mes de Enero de 2017. Para el caso de los ingresos por sistema Computacional de TESMU, se consideró un alcance desde Noviembre de 2016 a Mayo de 2017.

Hago presente a Usted que el Pre Informe de Auditoría fue remitido a la Dirección de Tránsito y Transporte Público a través de Memorándum N°393/2019 y a su vez, se recibe la respuesta a las observaciones a través de Memorándum N°28/2020.

Informo además, que se remite copia del presente Informe, vía Correo Electrónico, al Administrador Municipal, Directora de Tránsito y Transporte Público y al Jefe del Departamento de Licencias de Conducir

Saluda atentamente a Usted,



VERONICA OLIVA FIGUEROA
DIRECTORA DE CONTROL (S)

VOF/PAC

- Administrador Municipal
- Directora de Tránsito y Transporte Público
- Jefe Depto. Licencias de Conducir
- Archivo

CD: 1038.

INFORME FINAL N°01/2020

AUDITORIA DEPARTAMENTO LICENCIAS DE CONDUCIR

ENERO 2020

Auditoria que busca verificar si los procesos de otorgamiento, renovación y entrega de Licencias de Conducir de las clases A1; A2; A3; A4; A5; B; C; D; E y F que se hayan solicitado en el Departamento de Licencias de Conducir, dependiente de la Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Quinta Normal, se enmarquen dentro de la Legalidad vigente.

INDICE

I.	INTRODUCCION	3
II.	OBJETIVO GENERAL.....	3
III.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
IV.	ALCANCE.....	3
V.	MARCO LEGAL.....	4
VI.	ANALISIS DE LA SITUACION	4
1.	Estructura Interna del Personal.....	4
2.	Infraestructura y mobiliario:	6
2.1	<i>Mesón atención de público:</i>	6
2.2	<i>Sala Gabinete Técnico:</i>	6
2.3	<i>Sala Exámen Teórico:</i>	7
2.4	<i>Archivo:</i>	7
3.	Estructura del personal e Infraestructura actual.....	7
3.1	<i>Estructura Interna del Personal</i>	7
3.2	<i>Mesón atención de Publico</i>	8
VII.	ANALISIS DE LA MUESTRA	9
1.	Licencias Nulas	9
VIII.	REVISION DE CARPETAS.....	11
1.	Noviembre 2016.....	12
2.	Diciembre 2016	13
3.	Enero 2017	14
IX.	REVISIÓN DE INGRESOS EN MÓDULOS COMPUTACIONALES DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y TESORERÍA MUNICIPAL.....	16
X.	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.....	20
1.	Ambiente de Control.....	20
2.	Administración de Riesgos.....	21
3.	Actividades de Control.....	21
4.	Información y Comunicación	21

5.	Información y seguimiento.....	22
XI.	CONCLUSIONES	22
XII.	SUGERENCIAS.....	25

I. INTRODUCCION

Esta Dirección de Control, cumpliendo con las facultades establecidas en el artículo 29º letra a) de la Ley 18.695, realizó Auditoria al Proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir, por parte de la Dirección de Tránsito y Transporte Público del Municipio

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar si los procesos de otorgamiento, renovación y entrega de Licencias de Conducir de las clases A1; A2; A3; A4; A5; B; C; D; E y F que se hayan solicitado en el Departamento de Licencias de Conducir, dependiente de la a Dirección de Tránsito y Transporte Público de la Municipalidad de Quinta Normal, se enmarquen dentro de la Legalidad vigente.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer el proceso llevado a cabo por el Departamento de Licencias de Conducir en la solicitud-procedimiento de evaluación y entrega de Licencias de Conducir.
- Verificar la documentación respectiva de acuerdo al trámite efectuado en el Departamento de Licencias de Conducir.
- Verificar cobros efectuados de acuerdo a trámite realizado en el Departamento de Licencias de Conducir.
- Revisar que las carpetas de los contribuyentes se encuentren actualizados de acuerdo al trámite realizado, con las firmas y autorizaciones respectivas.
- Verificar la existencia física de las Licencias emitidas que se encuentren en estado "nulas"
- Verificar que los funcionarios que se desempeñan como examinadores, cumplan con los requisitos para la función, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
- Chequear órdenes de pago emitidos por el Departamento de Licencias de Conducir vs lo recaudado por TESMU
- Identificar, el ambiente de Control Interno al interior del Departamento

IV. ALCANCE

La Unidad auditada fue el Departamento de Licencias de Conducir dependiente de la Dirección de Tránsito y Transporte Público y los sistemas computacionales de Licencias de Conducir y Tesorería, de la Empresas Cas Chile S.A. por el periodo comprendido entre el mes de Noviembre de 2016 al mes de Enero de 2017. Para el caso de los ingresos, se consideró un alcance desde Noviembre de 2016 a Mayo de 2017

V. MARCO LEGAL

- DFL 1 2009 Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito
- Decreto N° 170 de 1986, Reglamento para el otorgamiento de Licencias de Conducir, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes.
- Decreto N° 97 de 1984, Reglamento para obtener autorización de otorgar Licencias de Conducir, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes.
- Jurisprudencia relativa a la materia, emitida por Contraloría General de la República
- Ordenanza de Derechos años 2016-2017.

VI. ANALISIS DE LA SITUACION

1. Estructura Interna del Personal

Al momento de iniciarse la presente Auditoría, la estructura del Departamento de Licencias de Conducir constaba de 09 funcionarios, que cumplen funciones rotativas según disponibilidad al interior de dicho Departamento, siendo las principales las que a continuación se detallan:

Funcionario	Planta y Grado	Función
Víctor Barrera P.	Medico Psicotécnico 8º	Medico Gabinete
Ernesto Bustiman V.	Planta Jefatura, 10º	Jefe del Departamento
Cinthia Veliz R.	Planta Técnico, 13º	Confección de Licencias
Raúl Carrasco C.	Planta Administrativo, 12º	Examinador Practico
Claudia Rojas S.	Planta Técnico, 14º	Giro de antecedente
Manuel Flores G.	Planta Administrativo, 15º	Examinador Teórico
Mónica Pavez A.	Planta Administrativo, 15º	Exámenes Psicométrico
Elena Díaz M.	Contrata Administrativo, 17º	Exámenes Sensométrico
Patricio Jara T.	Contrata Administrativo, 16º	Giro de Licencia (pago) y Fotografía
Claudio Medina T.		Medico Suplente

Para el caso del examinador práctico¹, el Decreto N° 170 "Reglamento para el otorgamiento de Licencias de Conducir", artículo 12º, establece una serie de requisitos que deben ser copulativos y acreditarse, en el caso de cursos en materias de seguridad vial y transporte, cada 5 años.

¹ Encargado de evaluar la conducción en terreno de los nuevos solicitantes o de quienes amplían su clase de Licencia de Conducir

El funcionario que cumple dicha función Sr. Raúl Carrasco A., luego de revisada su carpeta de funcionario Municipal en el Departamento de Personal, el sistema de Licencias de Conducir y solicitud de información efectuada al Departamento de Licencias de Conducir, se pudo establecer que cumple con la totalidad de los requisitos.

Cabe señalar que a la fecha de revisión de dichos antecedentes, el Sr. Carrasco Arellano *es el único funcionario capacitado y que cumple la totalidad de los requisitos para cumplir dicha función.*

De la revisión efectuada, se desprende lo siguiente:

REQUISITO	Cumple/No cumple
Licencia Profesional Clase A1 o A2 obtenida antes del 8/03/1997 o clase Profesional con al menos 2 años de antigüedad	Cumple, licencia A1 desde año 1989. Además de clase B y C
Cuatro año de Enseñanza Media o su equivalente	Cumple, Licencia Enseñanza Media año 1973
Capacitación en normativa y seguridad de tránsito de a lo menos 45 horas cronológicas y Mecánica automotriz básica de al menos 10 horas cronológicas	Cumple, último curso aprobado año 2015
Curso de formación de examinadores de a lo menos 60 horas cronológicas.	Cumple, cursado en el año 2015

Para el caso del examinador Teórico², función que es ejercida por Don Manuel Flores G. el citado cuerpo normativo establece que debe cumplir aquellos requisitos señalados en la letra b) y c). Dichos requisitos fueron verificados tanto con su carpeta de funcionario, existente en el Departamento de Personal y con lo informado por el Departamento de Licencias de Conducir. De la revisión efectuada se desprende lo siguiente:

REQUISITO	Cumple/No cumple
Cuatro año de Enseñanza Media o su equivalente	Cumple, Licencia Enseñanza Media año 1978
Capacitación en normativa y seguridad de tránsito de a lo menos 45 horas cronológicas y Mecánica automotriz básica de al menos 10 horas cronológicas	Cumple, ultima capacitación año 2015.

² Encargado de aplicar prueba de conocimientos a nuevos solicitantes, renovación profesionales y ampliación de clase de Licencia de Conducir.



Para el caso del Gabinete Técnico y cumpliendo con lo establecido en el Decreto N° 97/84, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se cuenta con un Médico Cirujano, Doctor Víctor Barrera P., quien está a cargo del gabinete y se encuentra contratado con una jornada de 22 Horas. Cabe señalar que si bien es cierto ni la Ley de Tránsito ni el Reglamento para el otorgamiento de Licencias de Conducir establecen obligatoriedad de requisitos para el desempeño de las restantes funciones que desarrolla el Departamento, la totalidad de los funcionarios realizaron en el año 2015 curso de capacitación de 55 horas cronológicas sobre "Normativa y Seguridad de Tránsito y Mecánica Básica" lo que los habilitaría para efectuar la función de Examinador Teórico.

2. Infraestructura y mobiliario:

2.1 *Mesón atención de público:*

Zona de recepción de solicitantes (entrega de números y consultas), equipado con vidrio alto que impide buena comunicación en caso de consultas. Debido al alto número de personas que se encuentran en la sala de espera el ruido ambiente es elevado. La comunicación se nota poco efectiva, debiendo alzar la voz para ser escuchado.

Tras mesón, tres escritorios donde se encuentra la funcionaria que gira antecedentes (primer trámite luego de la recepción), funcionario encargado de efectuar el giro de la Licencia y toma de fotografía (segundo trámite) y funcionaria encargada de impresión y entrega de licencia (trámite final).

2.2 *Sala Gabinete Técnico:*

Sala amplia que cuenta con equipos necesarios para toma de exámenes Sensométricos y Sicométricos, junto a tres escritorios: Uno utilizado para la toma de exámenes Sensométricos (visión y audición), en donde los resultados son anotados por la funcionaria a cargo en la hoja definida para ello, de acuerdo a los resultados que indica la toma de examen; Segundo, utilizado para la toma de exámenes Sicométricos (reacción y coordinación³), en donde los resultados son anotados por la funcionaria a cargo en la hoja definida para ello, de acuerdo a los resultados que indica la toma de examen; y tercero, donde se ubica el Médico Cirujano quien efectúa encuesta medica al postulante, conjuntamente con control de reconocimiento de colores. Revisa además, los resultados de los exámenes practicados previamente a fin de determinar si el postulante requiere algún examen adicional para el otorgamiento de la licencia o si es necesario entregarla por un plazo menor al establecido en la legislación vigente.

Se hace presente que las máquinas existentes no entregan reporte de resultados obtenidos en el examen por el postulante, sino que de acuerdo a lo visualizado por el examinador en la aplicación del mismo, se traspasa a la hoja asignado para ello.

³ Se cuenta con dos equipos para la toma de este examen.

2.3 Sala Exámen Teórico:

Sala acondicionada con 07 computadores de los cuales 06 poseen tecnología touch y se encuentran cargados con exámenes para primeras licencias y clases profesionales obtenidas con posterioridad a Marzo del año 1997, y 01 computador para control de Licencias Profesionales obtenidas con anterioridad a dicha fecha. Es necesario señalar que este último, cuenta con tecnología touch y además, utilización de mouse para la selección de alternativas, situación que no fue explicada por el examinador al momento de la fiscalización visual efectuada en la presente auditoría, utilizando solo mouse para su aplicación.

Se cuenta además con un escritorio en donde se ubica el Examinador Teórico, quien se encuentra presente durante todo el tiempo que dura el examen. Los resultados del examen son dados en forma automática al finalizar el mismo.

2.4 Archivo:

Se cuenta con dos salas ubicadas en el segundo piso, donde se resguardan las carpetas de los contribuyentes que han realizado algún trámite en el Departamento de Licencias de Conducir.

Existen estantes en los cuales se ubican cajas Memphis a las que se le asigna un número. A su vez, cada caja contienen las carpetas de contribuyentes ordenadas por el Rut de cada uno.

Se observa poco espacio para la movilidad al interior, poca luminosidad y gran cantidad de cajas que ocupan gran parte del espacio asignado para archivo.

3. Estructura del personal e Infraestructura actual

3.1 Estructura Interna del Personal

En el año 2019, el Departamento de Licencias de Conducir ha modificado su estructura incorporando a un nuevo Examinador Práctico, reemplazando a dos funcionarios, agregando un tercero e incorporando y/o modificando funciones a fin de permitir un mejor control de la labor realizada.

De esta forma, y de acuerdo a lo informado a través de memorándum N° 28 de fecha 15/01/2020, las funciones del personal se refleja de acuerdo a lo siguiente:

Funcionario que salen	Planta y Grado	Función
Mónica Pavez A. Elena Díaz M.		
Funcionarios que ingresan Lorena Vielma S.	Contrata Administrativo, 17º	Atención de ventanilla, examen psicotécnico y sicométrico. Control de Licencias emitidas y revisión de carpeta de conductor
Francisca Durban C.	Planta Administrativo, 14º	Atención de público, giro de antecedentes y control de

Oscar Matus CH.	Contrata Administrativo, 17º	giros. Impresión de antecedente y encargada de solicitud y respuestas por F8. Atención de ventanilla, examen psicotécnico y sicométrico. Archivo de carpetas.
Sergio Martínez G.	Contrata Administrativo, 15º	Examinador Práctico.

De la revisión efectuada a los antecedentes del Funcionarios Don Sergio Martínez García, quien desde el año 2019 realiza la función de Examinador Práctico del Departamento de Licencias de Conducir, es posible indicar lo siguiente:

REQUISITO	Cumple/No cumple
Licencia Profesional Clase A1 o A2 obtenida antes del 8/03/1997 o clase Profesional con al menos 2 años de antigüedad	Cumple, licencia A1 desde año 1989. Además de clase B
Cuatro año de Enseñanza Media o su equivalente	Cumple, Título Técnico liceo Industrial Maipú, 1982.
Capacitación en normativa y seguridad de tránsito de a lo menos 45 horas cronológicas y Mecánica automotriz básica de al menos 10 horas cronológicas	Cumple, curso aprobado en Abril 2019
Curso de formación de examinadores de a lo menos 60 horas cronológicas.	Cumple, curso aprobado en Junio 2019

3.2 Mesón atención de Público

El Departamento de Licencias de Conducir modificó la estructura existente para la recepción de los contribuyentes, quitando el vidrio existente que dificultaba la comunicación al momento de la atención de público.

Se instaló un mesón único, sin vidrio, que mejora notablemente la comunicación entre el personal y los contribuyentes al momento de iniciar el trámite.

VII. ANALISIS DE LA MUESTRA

Para la obtención de la muestra, se genera del sistema computacional "Licencias de Conducir" el listado de la totalidad de licencias emitidas en el periodo correspondiente a la muestra, esto es Noviembre de 2016 a Enero de 2017, incluyendo las Licencias Nulas.

Esta muestra, corresponde a las carpetas de cada Contribuyente y fueron solicitadas al Departamento de Licencias de Conducir, de acuerdo a lo siguiente:

MES	Total de Licencias emitidas (incluye nulas)	Total Muestra
Noviembre 2016	705	60
Diciembre 2016	872	53
Enero 2017	932	63
TOTALES	2.509	176

1. Licencias Nulas

Durante el periodo Auditado, se efectuó control a las Licencias Nulas (papel licencia mas plástico). Lo anterior en razón a que representa una especie valorada que debe mantenerse en custodia por el posible mal uso que pudiera darse al mismo.

MES	Total de Licencias Nulas
Noviembre 2016	23
Diciembre 2016	22
Enero 2017	40
TOTALES	85

En fiscalización en terreno llevada a efecto el día 03 Agosto de 2017, se revisan las Licencias Nulas conjuntamente con el Jefe del Departamento de Licencias de Conducir.

En dicha fiscalización fue posible observar que las licencias Nulas, conjuntamente con su plástico protector, son archivadas de acuerdo a periodo de mes y año. Dichos archivadores se encuentran ubicados en un estante al interior del Departamento de Licencias de Conducir, sin ninguna medida de seguridad. Cabe señalar que en relación al plástico, este es inutilizado cortando sus extremos.

El día de la fiscalización se examina también esto, inutilizando en ese momento aquellos que se encontraban íntegramente archivados.

En dicha revisión, se detectaron 7 observaciones que pueden agrupar según el siguiente detalle:

1. 1 folio de Licencia N°17284042 no contaba con el plástico protector
2. 3 folios de Licencias N°17283169, 17283166 y 17284285 se encuentran en archivador, pero no se encuentran nulas en sistema computacional de Licencias de Conducir.
3. 1 folio de Licencia N°17284295 se señala nula en Listado computacional, pero no se encuentra en archivador.
4. 2 folios de Licencias N°16473487 y 17281893 no se encuentran en archivador y no aparecen nulas en sistema revisado por el Jefe de Licencias

A través de Memorándum N° 314 de fecha 18/08/2017, se solicita al Jefe de Licencias de Conducir informar sobre las observaciones anteriormente señaladas. A través de Memorándum N° 25 de fecha 25/08/2017 el Jefe de Licencias de Conducir levanta las observaciones informando lo siguiente:

Folio	Observación
17284042	A través de memorándum N° 247/2017 se informa situación a Sra. Alcaldesa y se solicita Investigación sumaria.
16473487 y 17281893	Se encuentran Folios uno mal archivado y el otro en Carpeta de Contribuyente. Se resguardan de acuerdo al orden respectivo
17283169, 17283166 y 17284285	Se ingresan al sistema computacional, actualizando el registro
17284295	Erróneamente informado como nulo, corresponde a un otorgamiento, Regularizado

VIII. REVISION DE CARPETAS

La revisión de las carpetas consideró verificar el correcto cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente de acuerdo al trámite efectuado. En razón de ello y según la solicitud presentada por los contribuyentes en el Departamento de Licencias de Conducir, se revisaron los siguientes documentos:

TRAMITE	DOCUMENTOS EN CARPETA
Primer Otorgamiento	Acreditación de estudios, domicilio en la comuna y edad 18 años. Declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Certificado de Antecedentes, pago de derechos por el servicio solicitado, pruebas de conocimientos teóricos, prácticos y exámenes físicos-psíquicos. Firma de retiro de Licencia otorgada
Renovación de Licencia, (excepto Ley 18.290)	Domicilio en la Comuna, declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Certificado de Antecedentes, pago de derechos por el servicio solicitado, exámenes físicos y psíquicos. Firma de retiro de Licencia otorgada
Renovación Licencia A1-A2 Ley 18.290	Domicilio en la Comuna, declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Certificado de Antecedentes, pago de derechos por el servicio solicitado, exámenes físicos y psíquicos. Prueba conocimientos teóricos. Firma de retiro de Licencia otorgada
Ampliación a clase no profesional	Domicilio en la Comuna, declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Acreditar 8º básico aprobado. Certificado de Antecedentes, pago de derechos por el servicio solicitado, exámenes físicos y psíquicos. Prueba conocimientos teóricos y prácticos. Firma de retiro de Licencia otorgada
Licencia Profesional Ley 19.495	Domicilio en la Comuna, declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Acreditar edad mínimo 20 años. Certificado Escuela de Conductores aprobada por el MTT que acredite aprobación de acuerdo a la clase solicitada. Certificado de Antecedentes, pago de derechos por el servicio solicitado, exámenes físicos y psíquicos. Prueba conocimientos teóricos y prácticos. Firma de retiro de Licencia otorgada
Duplicado	Declaración Jurada simple que NO es consumidor de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas. Declaración Jurada Simple que indique que su licencia no se encuentra retenida por Carabineros o por algún Tribunal del País. Comprobante de Bloqueo de Documento ante el Registro Civil. Certificado de Antecedente. Pago de derechos. Firma de retiro de duplicado.



De las carpetas revisadas, es posible establecer que la totalidad de ellas y según el trámite realizado por el Contribuyente, cuentan con la documentación de respaldo que la Ley exige.

Las Observaciones detectadas en la revisión de carpetas se indican en la columna "OBSERVACIONES", las que fueron remitidas a la Dirección de Tránsito y Transporte Público a través de Memorándum N°393/2019. La respuesta a dichas observaciones se remite a esta Dirección de Control a través de Memorándum N° 28/2020, ubicadas en la columna "LEVANTAMIENTO".

1. Noviembre 2016

CAJA	NOMBRE	RUT	TIPO TRAMITE	OBSERVACIONES	LEVANTAMIENTO
1686	RODRIGO DURAN CASTILLO		DUPLICADO	Contratapa no registra firma de retiro	Se envía citación para subsanar la observación.
320	ANDRES ESPINOZA RIFFO		Control A2 LEY 18.290 (en sistema aparece diferencia por renovación)	En boletín de pago en carpeta no se refleja el pago de especie valorada. Tampoco se encuentra en carpeta otro comprobante por ese concepto. Sistema computacional arroja que se encuentra pagado. Tránsito anota folio de pago en boletín	Se adjunta a carpeta pantallazo de Ingreso Pagado, correspondiente a folio de emisión de Licencia.
1672	MABELYN ESPINOZA AROS		DUPLICADO	Licencia otorgada año 2014 no está firmada por jefe del Departamento (fuera del periodo auditado)	Se completa firma en todos los otorgamientos.
2044	MANUEL LIPAYANTE CANICURA		Primera Licencia B	Rechazado por vista, vuelve con anteojos por indicación del médico de gabinete. Repite examen práctico. Carpeta indica "denegado n° 200998547" no existiendo certificado de denegación ya que licencia se encuentra entregada.	La denegación fue tomada sin considerar la extensión de plazo, lo cual se encuentra dentro de las facultades del médico del Gabinete. Se procede a su eliminación al presentarse este a repetir su examen de vista
952	CLAUDIO ZAMORA CALDERON		Control 6 años B	No se establece en carpeta fecha de retiro. En antecedente no se refleja otorgamiento 2001, por lo que se debe verificar	Se solicita al Registro Civil, mediante correo electrónico de fecha 10/01/2020, la incorporación de dicho

					otorgamiento a la hoja de vida del conductor. Con respecto a la fecha de retiro, en contribuyente presenta solo dos otorgamientos en la comuna, por lo que la segunda firma correspondería al segundo otorgamiento. Se envía citación para subsanar la observación
--	--	--	--	--	--

2. Diciembre 2016

CAJA	NOMBRE	RUT	TIPO TRAMITE	OBSERVACIONES -	LEVANTAMIENTO
1399	SADY ARACENA ESQUIVEL		Renovación C clase A3 y A5	Sin firma de retiro, solo nombre, Rut y fecha.	Se envía citación al contribuyente para subsanar observación
1419	DANIEL VERA MUÑOZ		Control 6 años B	No presenta licencia anterior al momento de la renovación, pero firma la declaración y trámites relativos.	Tramite de renovación por perdida. El contribuyente respalda el extravío de su Licencia con el bloqueo de ésta, declaración jurada por perdida y además se emite el certificado Art. 29, el cual informa sobre retenciones de Licencias de Conducir. Toda esta documentación se encuentra en carpeta.
588	RUBEN VILLEGAS VALLE		C. 6 años B y C	No indica Rut en retiro	Se envía citación al Contribuyente para subsanar observación

2050	ANDRES FIGUEROA COÑOQUIR		Ampliación D clase B vigencia 2021	No se logra establecer que monto se cobró por el trámite de ampliación de clase. Se consulta a jefe licencia y muestra listado con el que trabajan , pero en ordenanza no se establece el cobro por este concepto	Se realiza el cobro de 0.42 UTM en base a Ordenanza 2015. No existe cobro asociado a trámite de aplicación de Licencia en Ordenanzas año 2016 ni 2017. Se reincorpora para el año 2018.
2051	CRISTHOFER AEDO LINO		Ampliación F, Clase A2 LEY 19495 VIGENCIA 2021	No se logra establecer que monto se cobró por el trámite de ampliación de clase. Se consulta a jefe licencia y muestra listado con el que trabajan , pero en ordenanza no se establece el cobro por este concepto	Se realiza el cobro de 0.42 UTM en base a Ordenanza 2015. No existe cobro asociado a trámite de aplicación de Licencia en Ordenanzas año 2016 ni 2017. Se reincorpora para el año 2018.

3. Enero 2017

CAJA	NOMBRE	RUT	TIPO TRAMITE	OBSERVACIONES -	LEVANTAMIENTO
1562	JOSE CATENACCI VEGA		Control C ampliación B	No se logra establecer que monto se cobró por el trámite de ampliación de clase. Se consulta a jefe licencia y muestra listado con el que trabajan , pero en ordenanza no se establece el cobro por este concepto	Se aplica cobro según ordenanza de derechos año 2017 código 12.2.5 correspondiente a 0.87 UTM, control de licencia Profesional más ampliación. Se realiza cobro aparte para especie valorada como corresponde.
1629	PAULO DIAZ ORYAN		Ampliación C, CLASE A4	No se logra establecer que monto se cobró por el trámite de ampliación de clase. Se consulta a jefe licencia y muestra listado con el que trabajan , pero en ordenanza no se establece el cobro por este concepto	Se realiza el cobro de 0.42 UTM en base a Ordenanza 2015. No existe cobro asociado a trámite de aplicación de Licencia en Ordenanzas año 2016 ni 2017. Se reincorpora para el año 2018.
1452	ARTURO CABRERA MORALES		RAC un año	No es posible verificar el cobro ya que el servicio RAC no se encuentra en ordenanza 2017	Cobro RAC se realiza según punto 12.2.7, control de antecedentes, correspondiente a 0.10

					UTM. Cabe mencionar que el cobro asociado presenta un valor mínimo, ya que este control se realizaba con mayor frecuencia cada 6 o 12 meses.
1546	ELIANA AGUILA ROJAS		Control 6 años B	Otorgamiento 2009 de quinta normal no se refleja en ficha conductor, aparece como otorgamiento de lo Prado. Dirección en declaración jurada no es igual que en licencia	Se actualiza información de última licencia en el sistema, corrigiendo la comuna en el último otorgamiento. Se cita a contribuyente para aclarar domicilio en último otorgamiento.
2056	RODRIGO ABARCA SEPULVEDA		Ampliación, CLASE A4	No fue posible verificar cobro ya que extensión de licencia no se encuentra contenida en ordenanza 2017	Se realiza el cobro de 0.42 UTM en base a Ordenanza 2015. No existe cobro asociado a trámite de aplicación de Licencia en Ordenanzas año 2016 ni 2017. Se reincorpora para el año 2018.
2057	DENISSE BAHAMONDES B.		AMPLIAC. C	No fue posible verificar cobro ya que extensión de licencia no se encuentra contenida en ordenanza 2017	Se realiza el cobro de 0.42 UTM en base a Ordenanza 2015. No existe cobro asociado a trámite de aplicación de Licencia en Ordenanzas año 2016 ni 2017. Se reincorpora para el año 2018.
470	HECTOR CASTILLO ABARCA		DUPLICADO	Firma de retiro establece fecha 28/02, siendo lo correcto 28/01	Se envía citación a contribuyente para subsanar observación

IX. REVISIÓN DE INGRESOS EN MÓDULOS COMPUTACIONALES DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y TESORERÍA MUNICIPAL

Como una forma de corroborar la congruencia que debe existir entre los giros efectuados desde el Departamento de Licencias de conducir y lo efectivamente recaudado por la Tesorería Municipal, se revisaron y compararon las bases de datos existentes en los sistemas Computacionales de Licencias de Conducir y Tesorería Municipal, en el periodo que va desde Noviembre de 2016 a Mayo del 2017

En el análisis de la información revisada, fue posible establecer las siguientes diferencias:

MES	TOTAL MODULO LICENCIAS DE CONDUCIR	TOTAL MODULO TESORERIA MUNICIPAL	Diferencia no registrada en Tesorería Municipal
Noviembre 2016	18,493,523	18,493,523	0
Diciembre 2016	22,698,428	22,698,428	0
Enero 2017	24,571,003	24,549,036	-21,967
Febrero 2017	23,903,379	23,901,764	-1,615
Marzo 2017	24,222,299	24,201,468	-20,831
Abril 2017	19,762,868	19,709,902	-52,966
Mayo 2017	20,406,862	20,386,801	-20,061
Total Diferencias			-117,440

A través de Memorándum N° 330 y Memorándum N° 340 de fecha 25 y 29 de agosto del 2017 respectivamente, se solicitó a Departamento de Licencias de Conducir identificar y explicar las diferencias de ingresos detectadas en revisión.

Según la información proporcionada por el Departamento de Licencias de Conducir, en sus Memorándum N° 27 y Memorándum N° 28 de fechas 01 y 14 de septiembre de 2017, se puede concluir que las diferencias obedecen a las siguientes causas:

MES	TOTAL LICENCIAS DE CONDUCIR	TOTAL TESORERIA	DIFERENCIA (licencia de conducir)	DIFERENCIA (TESMU)	OBSERVACION
Noviembre 2016	18,493,523	18,493,523		0	
Diciembre 2016	22,698,428	22,698,428		0	
Enero 2017	24,571,003	24,549,036	28,662		Solicitud N° 201005349, de fecha 27/01/2017 ingresado como prueba en módulo de licencias de conducir.
				5,085	Solicitud N° 201003769 por un monto de \$ 5.085, corresponde a un cambio de domicilio, no registra solicitud de giro, por ende no se podía imprimir Licencia de Conducir. Para solucionar el problema se ingresó la fecha de última renovación. Se detectó una diferencia de \$ 6.565 en el cobro del trámite solicitado, realizando el reintegro correspondiente con fecha 29/08/2017, según comprobante de Ingreso Municipal N° 15315.
				1,610	Solicitud N° 200996663 por un monto de \$ 1.610, corresponde a solicitud de duplicado generada con fecha 09/09/2016. No se efectuó el pago en TESMU, quedando trámite inconcluso. Con fecha 06/01/2017 contribuyente, solicita ampliación de licencia, procediendo a cobrar los pagos pendientes.
Febrero 2017	23,903,379	23,901,764		1,615	Solicitud N° 201007192, correspondiente a solicitud de Certificado de Antecedentes de RUT 16.969.149-5, documento pagado con fecha el 10/03/2017.

MES	TOTAL LICENCIAS DE CONDUCIR	TOTAL TESORERIA	DIFERENCIA (licencia de conducir)	DIFERENCIA (TESMU)	OBSERVACION
Marzo 2017	24,222,299	24,201,468		1,433	Corresponde a folio N° 200925024 de fecha 08/01/2014. No fue eliminado en ese periodo quedando pendiente. Cuando el contribuyente inicia una nueva renovación, cancelo los servicios requeridos del año 2017 conjuntamente con la solicitud de giro pendiente en el sistema desde el año 2014.
				1,615	Corresponde a solicitud N° 201007192, de fecha 17/02/2017. Pagada con fecha 14/03/2017.
				1,623	Corresponde a emisión de Licencia de Conducir, folio N° 201010030. Con respecto a la no existencia de solicitud de pago, en el sistema de Licencias de Conducir, de acuerdo a lo señalado por el Jefe de Licencias en Memorándum N° 28 de fecha 14/09/2017, la transacción por error fue eliminada. Se revisó y modifico los privilegios del usuario.
			25,502		Corresponde a solicitud creada con error de número (1010193). Se procedió a crear una nueva solicitud con N° 201010199 con la cual se atendió finalmente a contribuyente. La solicitud N° 1010193, fue eliminada del sistema con fecha 06/09/2017.

Abril 2017	19,762,868	19,709,902		-52,966	Corresponde al folio N° 201011626 prueba de conectividad entre el servidor municipal y la Subsecretaría del Ministerio de Transporte Público.
Mayo 2017	20,406,862	20,386,801	Folios costo cero	-20,061	Solicitudes de fecha 30/05/2017 Nros. 201014153, 201014154, 201014155, 201014156, 201014158, 201014161, 201014166, 201014206 y 201014285, solicitadas por Escuela de Conductores pagadas con fecha 02/06/2017.

Pm

X. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Con la finalidad de evaluar y visualizar los aspectos de control interno con los que cuenta el Departamento de Licencias de Conducir, se aplicó una encuesta de 40 preguntas al Jefe del Departamento.

Dicha encuesta considero las áreas del componente de Control interno: ambiente de control, Administración de Riesgos, Información y Comunicación, supervisión y seguimiento.

Cada pregunta tuvo tres opciones de respuestas (SI 2.50 puntos/ PARCIALMENTE 1.25 puntos/ NO cero puntos) totalizando un total de 100 puntos.

Los resultados fueron los siguientes:

Componente del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación Total	Puntuación Dpto. de Licencias de Conducir
Ambiente de Control	10	20	16
Administración de Riesgos	8	20	11.25
Actividades de control	11	20	15.45
Información y Comunicación	8	20	18.75
Supervisión y seguimiento	3	20	20
Total	40	100	81.45

Las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado al Departamento de Licencias de Conducir, fue complementado con información adicional, remitida mediante Memorandum N° 36 de fecha 13 de noviembre del 2017.

Con todo, analizada la información se concluye lo siguiente:

1. Ambiente de Control

En este ámbito existe un conjunto de normas, procesos y estructuras que permiten tener un ambiente que promueve los valores y principios que rigen el servicio público.

- Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad en la sección.
- Existe segregación de funciones dentro del área.
- Existen Manuales de Funciones sancionado mediante Decreto Alcaldicio N° 1054/2004, y Manual de Procedimientos Departamento de Licencias de conducir, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 1130/2017.

2. Administración de Riesgos

En este ámbito, la Unidad está trabajando en el levantamiento de matrices de administración de riesgos, para identificar los riesgos asociados a cada proceso. También cuenta con diagramas de flujo de algunos de sus procesos internos.

Cabe destacar que de acuerdo a lo informado por el Jefe de Licencias de Conducir, el Departamento cuenta con respaldo de la información de todas las licencias de conducir, entregadas desde el año 2000 a la fecha.

3. Actividades de Control

Este ámbito presenta acciones destinadas a supervisar y controlar las actividades realizadas por los funcionarios. Como consecuencia de esta auditoría se implementaron medidas adicionales a las existentes:

- Retiro de licencias de conducir con sus respectivos plásticos desde Tesorería Municipal, bajo firma responsable en cuaderno de registro.
- Entrega de licencias de conducir a funcionaria encargada de la emisión.
- Control de Licencias nulas.
- Nómina de licencias conducir emitidas diariamente.
- Exámenes teóricos emitidos por sistemas computacionales, auditados por procesos electrónicos desde la Subsecretaría del Ministerio de Transporte.
- Los Exámenes de vista, reflejos, oído son supervisados por el médico a cargo.
- Validación de certificados de estudio y de escuelas profesionales presentados por los solicitantes de Licencias de Conducir.

4. Información y Comunicación

En este ámbito, existen los medios y canales de comunicación adecuados para atender las necesidades de los contribuyentes. Los sistemas de información utilizados están habilitados para entregar información completa y oportuna.

5. Información y seguimiento

Los controles ejercidos sobre las actividades efectuadas por los funcionarios, permiten detectar errores administrativos, los cuales son corregidos oportunamente.

Analizados los cinco aspectos de control interno, se puede concluir que existen medidas adoptadas en todas las áreas evaluadas, proporcionando seguridad razonable en el cumplimiento de sus funciones y en el manejo y gestión del riesgo en cada proceso.

XI. CONCLUSIONES

De los antecedentes revisados en la realización de la presente Auditoría, es posible establecer las siguientes Conclusiones en relación al funcionamiento del Departamento:

- De las carpetas de contribuyentes revisadas, ninguna de ellas presentó falta en la documentación que exige la Ley, según el trámite que realiza cada Contribuyente.
- No se detectaron diferencias ni observaciones en relación al cobro por certificados de antecedentes
- De un total de 176 carpetas revisadas, 17 de ellas presentaron observaciones, lo que corresponde al 9.66% de la muestra. De las 17 carpetas con observaciones, 6 de ellas están pendientes de levantar observaciones en razón a que fue necesario enviar cartas a los contribuyentes a fin de subsanar lo observado. Dichas cartas fueron remitidas por el Departamento de Licencias de Conducir a cada Contribuyente con fecha 15 de enero de 2020.
- No se detectaron diferencias ni observaciones en relación al cobro por el trámite de Licencia de Conducir solicitada, a excepción de las ampliaciones de clase. Los cobros por dicho concepto no se encontraban reflejados ni en la Ordenanza de Derechos año 2016 ni año 2017. Sin embargo, para todos los casos analizados en la muestra, no hubo diferencia en el cobro realizado por dicho concepto. Cabe señalar que desde el año 2018, el cobro por ampliación de clase, fue incluida en la respectiva Ordenanza de Derechos.
- En el análisis de las carpetas, se pudo comprobar al visualizar la "Ficha Conductor", en el campo correspondiente a las "restricciones", que aparece la palabra NO a pesar de si tener restricciones en la conducción. Si bien es cierto se señala en el mismo campo el tipo de restricción, la palabra NO, podría implicar confusión al momento de visualizar dicha ficha. A través de Memorandum N°28/2020, como parte del levantamiento de observaciones, la Dirección de Tránsito y Transporte Público informa que la palabra "NO" ha sido corregida por el proveedor del servicio computacional, adjuntando como medio de verificación, ficha de un otorgamiento efectuado el 15/01/2020, levantando así lo observado.

- Los funcionarios encargados de realizar la toma de exámenes tanto Práctico como Teórico, cuentan con los requisitos establecidos por Ley que los habilita para el cumplimiento de dicha función. De acuerdo a lo informado por la Dirección de Tránsito y Transporte Público, durante el presente año 2020 se solicitara la contratación de los cursos necesarios a fin de actualizar los conocimientos de la totalidad de los funcionarios del Departamento.
- Se visualizó que al momento de la toma de exámenes psicométrico y sensométrico, la maquinaria respectiva no emite un reporte de los resultados obtenidos. Los resultados son anotados por los funcionarios encargados en una hoja habilitada para ello. Lo anterior representa un punto importante que debe controlarse con la finalidad de evitar cualquier incumplimiento de los requisitos y rangos específicos que la Ley establece para el otorgamiento de la respectiva Licencia de Conducir.
En relación a este punto, la Dirección de Tránsito y Transporte Público informa, y respalda con los respectivos correos enviados a la empresa CAS Chile S.A., la solicitud de vincular los equipos del gabinete con el sistema computacional de dicha empresa, lo cual no ha sido posible por temas técnicos. A pesar de ello, se informa que desde el presente mes de enero, el Departamento se encuentra trabajando con nuevo equipamiento para la toma de exámenes, lo que podría permitir y solucionar aquellos requerimientos técnicos de conexión entre sistemas.
- Existían deficiencias administrativas que guardan relación con el orden y resguardo de especies valoradas, como son las Licencias de Conducir. Si bien estas se encontraban guardadas en la caja fuerte del Departamento, no existía un estricto orden ni control en su uso. De acuerdo a lo informado por la Dirección de Tránsito y Transporte Público, en la actualidad se utiliza un libro de registro, en donde se lleva control de las licencias utilizadas a diario, material que el Jefe del Departamento entrega bajo firma al funcionario a cargo de la emisión de Licencias de Conducir. También se registra el material sobrante entregado por el mismo encargado al Jefe del Departamento al finalizar el día.
En relación a las Licencias Nulas, se dispuso de un mueble con llave para su archivo y adicionalmente, se coteja en forma diaria el listado computacional de licencias emitidas y licencias nulas a fin de llevar un control más exhaustivo de las mismas.
Cabe señalar que, a través de Memorándum N° 109/2019, la Dirección de Tránsito solicita al Administrador Municipal la dictación del respectivo Decreto Alcaldicio que autorice la baja e incineración de Licencias nulas correspondientes al periodo que desde el año 2008 al 2013. Este Procedimiento aún no se realiza.
- En relación al funcionamiento del Departamento al inicio de esta Auditoria, comparado con el presente año, es posible establecer que se han introducido mejoras en la infraestructura del Departamento que han permitido hacer más amena la atención de público, facilitando la comunicación y la información que se entrega a los contribuyentes que se acercan a efectuar algún trámite. Existen en la actualidad dos puntos de atención de público, incluyendo un sector más bajo del mesón de atención de público, pensando fundamentalmente en discapacitados, tercera edad y embarazadas.

- A pesar de lo anteriormente expuesto, se visualizó al momento del trabajo en terreno en el Departamento, la deficiencia en los archivos de Licencias de Conducir. Si bien es cierto las carpetas de contribuyentes cuentan con la documentación respectiva y estas son organizadas en cajas memphis con un número identificatorio, la gran cantidad de carpetas y de cajas existentes y el poco espacio con el que se cuenta para su archivo y resguardo, hacen que el recinto se torne poco seguro e insuficiente. Lo anterior, afecta directamente en el proceso y agilidad de búsqueda, archivo e incluso, inseguridad ante un posible siniestro.

Ante esta Observación, la Dirección de Tránsito y Transporte Público informa que a través de Memorándum N°100/2019 se solicitó al Alcalde (s) la adquisición de un contenedor a fin de mitigar las deficiencias de espacio y seguridad en el archivo existente. A través de Memorándum N° 146/2019, el Departamento de Aprovisionamiento informa que el pedido de materiales correspondiente al Contenedor, fue dejado sin efecto por SECPLA.

- El Departamento de Licencias de Conducir cuenta con Manual de Procedimientos aprobado y actualizado. Se observó además, en las visitas a terreno efectuadas por esta Dirección de Control, el buen manejo de los funcionarios en las materias de su competencia.

- Al momento de efectuar la revisión y cruce de la información que arroja el Módulo computacional de Licencias de Conducir vs. el de Tesorería Municipal, fue posible detectar diferencias en los montos girados vs. los recaudados. Si bien es cierto esas observaciones se encuentran aclaradas, es importante que el Departamento de Licencias de Conducir realice la cuadratura diaria no solo de sus giros, sino también de lo percibido por TESMU, informando oportunamente de cualquier diferencia detectada en los montos percibidos.

A través de Memorándum N° 28/2020, la Dirección de Tránsito y Transporte Público informa que se da la situación en que si bien existe un giro desde el Departamento de Licencias de Conducir, puede darse el caso que el contribuyente no asista el mismo día a realizar su trámite, por lo que no siempre los giros cuadrarían con los pagos. A pesar de ello, se informa que desde mediados del 2019, a fines de cada mes, se realiza una eliminación de los pagos pendientes, informando de ello a TESMU.

Además de ello, se informa que de manera complementaria, los giros relacionados a certificados, duplicados y emisión de certificados de antecedentes, si se eliminan diariamente evitando así problemas de cuadratura.

- Se hace presente que, consultada la Dirección de Asesoría Jurídica en relación a la Investigación Sumaria ordenada por Decreto Alcaldicio 883/2017, por la pérdida del plástico protector de Licencia de Conducir anulada, se informa que este procedimiento no se encuentra finalizado.

XII. SUGERENCIAS

- Un aspecto importante para cualquier mejora en los procesos administrativos del municipio implica necesariamente, conocer cuáles son las falencias y riesgos del mismo proceso. Se sugiere que el Departamento de Licencias de Conducir realice, como se señaló en la encuesta, el levantamiento de procesos críticos con la finalidad gestionar y administrar de mejor manera los riesgos detectados.
- Mantener las medidas de Control administrativas implementadas en la entrega de las especies valoradas y en general, de cualquier procedimiento que implique manejo de recursos públicos. Las medidas de Control implementadas en el Departamento a raíz de la presente Auditoría, han permitido, según se informa, disminuir considerablemente los errores producidos en el proceso de otorgamiento, situación que es posible subsanar en el mismo momento en que se detecta.
- El Departamento de Licencias de Conducir debe necesariamente revisar la Ordenanza de Derechos de cada año, a fin de verificar que los montos aprobados e ingresados, correspondan a lo solicitado por dicho Departamento. De esta manera, se disminuye cualquier riesgo de errores y/u omisiones correspondientes a los cobros por los respectivos servicios que se otorgan.
- Se sugiere efectuar la rotación periódica de los funcionarios encargados de la toma de los exámenes respectivos, a fin de disminuir posibles riesgos en la habitualidad de la función, ya que si bien es cierto se está trabajando en la vinculación de los sistemas computacionales con los equipos Psicotécnicos, ello aún no se materializa.
- Mantener las revisiones periódicas de la cuadratura de los giros emitidos por el Departamento y los montos percibidos por Tesorería, lo que permitiría visualizar de manera inmediata, cualquier descuadre por ese concepto y además, llevar el control de los mismos.
- Búsqueda de alternativas que permitan mejorar la gestión del archivo. Analizar la posibilidad y viabilidad de eliminar aquellas carpetas que se encuentran sin movimiento y/o antiguas; depurar la documentación que contiene cada carpeta; establecer medidas tendientes a disminuir el papel (digitalización futura); insistir en las gestiones para la adquisición y/o acondicionamiento de un espacio que sirva de archivo a la documentación de cada Contribuyente. Es dable mencionar además, que las fiscalizaciones mensuales que realiza el Ministerio de Transporte al Departamento de Licencias de Conducir, exigen mantener en óptimas condiciones la documentación que por Ley, corresponde a ese Departamento resguardar.