

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Contraloría Regional de Tarapacá

**Informe Final N° 43, de 2011,  
sobre auditoría a la asistencia  
crediticia en la Dirección de  
Crédito Prendario, Región de  
Tarapacá**

---



Fecha : 26/12/2011  
N° Informe : 43/2011



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


C.E. N° 191/11

REMITE INFORME FINAL N° 43, DE 2011,  
SOBRE AUDITORÍA A LA ASISTENCIA  
CREDITICIA EN LA DIRECCIÓN DE  
CRÉDITO PRENDARIO DE LA REGIÓN  
DE TARAPACÁ.

IQUIQUE, 27 DIC. 2011 **3468**

Cumplo con remitir a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 43, de 2011, que contiene el resultado de la auditoría practicada por la funcionaria de esta Contraloría Regional en esa Institución.

Saluda atentamente a Ud.,

  
JULIO ARREDONDO SOTO  
Contralor Regional Tarapacá  
Contraloría Regional Tarapacá

AL SEÑOR  
ADMINISTRADOR SUCURSAL IQUIQUE  
DIRECCIÓN DE CRÉDITO PRENDARIO  
REGIÓN DE TARAPACÁ  
PRESENTE  
HRC





**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORIA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

PREG. 1011/11

INFORME FINAL N° 43, DE 2011, SOBRE  
AUDITORÍA DE TRANSACCIONES  
EFECTUADA EN LA DIRECCIÓN DE  
CRÉDITO PRENDARIO, SUCURSAL  
IQUIQUE

IQUIQUE, 26 DIC 2011

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2011, y de acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, sobre Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, personal de esta Contraloría Regional se constituyó en la Dirección de Crédito Prendario, sucursal Iquique, en adelante DICREP, con la finalidad de efectuar una Auditoría al Macroproceso de Asistencia Crediticia y Finanzas, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2011, inclusive.

### **Objetivo**

La presente auditoría tuvo por finalidad comprobar que las operaciones relacionadas con los préstamos pignoratícios otorgados por la DICREP se ajustan a la normativa vigente; y que los bienes recibidos en garantía por dichos préstamos, se encuentren debidamente custodiados por el servicio.

### **Metodología**

El examen se efectuó de acuerdo con la metodología de auditoría de la Contraloría General (MAC), incluyendo los principios, normas y procedimientos de control y de auditoría aprobados en las resoluciones CGR Nos. 1.485 y 1.486, respectivamente, ambas de 1996; por lo que incluyó una evaluación del sistema de control interno implementado por la administración para los procesos de: evaluación y aprobación, formalización y registro, entrega de recursos, control de garantías, cobranza y control, todos relacionados con los créditos pignoratícios. Así como también, pruebas selectivas de los registros del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE; revisión de la documentación de sustento de los ingresos y gastos; y otros medios técnicos que se consideraron necesarios según las circunstancias examinadas.



AL SEÑOR  
JULIO ARREDONDO SOTO  
CONTRALOR REGIONAL DE TARAPACÁ  
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE

SEC

A.T. N° 170/2011



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

### **Antecedentes Generales**

Como antecedente general, se señala que la Dirección de Crédito Prendario, DICREP, es una institución del Estado, de carácter social y económico que tiene por finalidad otorgar crédito prendario en forma simple y oportuna, resguardando las especies recibidas en garantía. Asimismo, actúa en apoyo del Estado en remates fiscales y como órgano auxiliar de la Justicia en la implementación de las acciones que le son demandadas.

En cuanto a la materia auditada, vale precisar que, el crédito pignoraticio es aquél en que el deudor, -al que se le denomina prendario- hace entrega a la DICREP de una cosa mueble inanimada, con el fin de garantizar la devolución del dinero dado en mutuo, con sus derechos e intereses anexos. El monto máximo de crédito que se otorga, es el equivalente al 60% del avalúo de la prenda empeñada, con un tope de \$100.000 en el caso de alhajas y de \$40.000 para los objetos varios.

Dichos créditos son otorgados en forma inmediata por la DICREP, considerando un plazo de seis (06) meses para su devolución; pudiéndose por una sola vez, en el rubro de alhajas, renovarse el crédito por igual período. En cambio, si se trata de objetos varios, no se tiene la posibilidad de renovar el crédito debido a las rápidas variaciones de los productos, en materias como tecnología, modelos, etc.

En lo que respecta al remate de especies en garantía, cuyo plazo del crédito ha expirado, la normativa señala que se deben subastar públicamente; debiendo resguardar los lotes que no se adjudican hasta un segundo remate. Luego, si tampoco hubo postor en la segunda instancia, esos lotes deben pasar a la sala de venta de la DICREP.

La normativa que rige este tipo de créditos está contenida, principalmente, en: el Reglamento de Préstamos establecido por decreto N° 6465 de 1951, del Ministerio de Hacienda, modificado por el DS N° 126, de 1985, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; en el Manual de Procedimientos Administrativos de las Unidades de Crédito, aprobado mediante la resolución exenta N° 528 de 2000 de la DICREP; y en otras instrucciones contenidas en distintos actos administrativos del servicio.

### **Universo y Muestra**

Durante el período sujeto a revisión, los ingresos originados por la recuperación de los créditos, alcanzaron a M\$1.229.550; en tanto que los gastos producto de los préstamos otorgados, totalizaron M\$1.234.411, cuyo detalle se presenta en el siguiente cuadro:





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

INGRESOS		
Cuenta	Denominación	Universo
1203001	Recuperación préstamo sobre alhajas	1.175.389.278
1203002	Recuperación préstamo sobre objetos varios	54.161.200
Total \$:		1.229.550.478
GASTOS		
Cuenta	Denominación	Universo
3203001	Préstamos sobre alhajas	1.181.065.800
3203002	Préstamos sobre objetos varios	53.346.000
Total \$:		1.234.411.800

Sobre tal universo, la muestra revisada alcanzó, en el caso de los ingresos, la suma de M\$150.441, equivalente al 12,24%, del total de los créditos recuperados; en cuanto a los gastos se consideró el monto de M\$167.176, es decir un 13,54% del total de los préstamos otorgados.

INGRESOS			
Cuenta	Denominación	Muestra \$	Porcentaje
1203001	Recup. Prést. sobre alhajas	143.821.689	12,24%
1203002	Recup. Prést. sobre objetos varios	6.619.000	12,22%
Total \$:		150.440.689	12,24%
GASTOS			
Cuenta	Denominación	Muestra \$	Porcentaje
3203001	Préstamos sobre alhajas	159.713.800	13,52%
3203002	Préstamos sobre objetos varios	7.462.000	13,99%
Total \$:		167.175.800	13,54%

Cabe hacer presente, que para efectos del examen, la muestra antes indicada se focalizó en el mes de marzo de 2011, dado que éste fue el período que tuvo más transacciones pignoratias realiza por la DICREP, sucursal Iquique.

El resultado de la presente investigación fue puesto en conocimiento de la DICREP sucursal Iquique, a través de Oficio Reservado N° 3241, de 02 de diciembre de 2011. Por su parte, mediante Oficio Ord. N° 189, de 16 de diciembre del presente año, ese servicio respondió las observaciones formuladas, y de cuyo análisis se da cuenta en el siguiente Informe Final.

## **I. SOBRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GENERAL**

### **1. Ambiente de Control**

Sobre el particular, cabe hacer presente que el ambiente organizacional, es un factor importante en el control interno de una institución, puesto que aporta la disciplina y la estructura de la misma; motivo por el cual, las máximas autoridades son las responsables a través de la filosofía de la dirección, establecer el estilo de gestión, los valores éticos, y la correcta asignación de la autoridad y de las responsabilidades asociadas; así como también, propender a la capacitación de los funcionarios.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

Pues bien, reseñado lo anterior, de la evaluación practicada al control interno general de la DICREP, sucursal Iquique, se comprobó que ésta posee una estructura organizativa que le permite desarrollar las funciones que la ley le impone; contando con manuales de procedimiento debidamente formalizados.

No obstante lo anterior, en la auditoría se advirtió la carencia de capacitación de los funcionarios sobre la ley de Probidad Administrativa, lo cual, puede afectar el compromiso por parte de los empleados, en el buen y correcto uso de los recursos fiscales.

Al respecto, ese servicio señala en su oficio de respuesta que con la finalidad de subsanar dicha observación se solicita al Departamento Administrativo del nivel central incluir capacitación sobre la ley de probidad administrativa para el año 2012. Además, informa que para cubrir la falta de capacitación en esta área se entregará material respecto de la ley de probidad a los funcionarios de la sucursal y se analizará el tema en reuniones periódicas mensuales.

## 2. Valoración de riesgos

Se entiende por evaluación de riesgos el proceso orientado a establecer la magnitud de las probabilidades de ocurrencia de hechos o situaciones que afecten el normal desarrollo de las actividades y funciones ejecutadas en la entidad, por lo cual, la identificación y el análisis de riesgos es un asunto interactivo que involucra al personal responsable de cumplir con dichos objetivos, teniendo en cuenta que éstos pueden ser el resultado del efecto de factores internos y externos, y que una vez identificados debe estimarse su importancia, evaluar la probabilidad de impacto en la organización y qué medidas deben tomarse para mitigar sus consecuencias en los objetivos institucionales.

Al respecto, es dable indicar que se detectaron la existencia de riesgos de control, asociados a la materia auditada, los cuales podrían impactar significativamente en el normal desarrollo de las operaciones de esa institución pública, específicamente, a los procesos de movimiento de fondos, entrega de recursos, control de garantías y cobranza.

A continuación se exponen algunos de los riesgos determinados en la evaluación de control interno practicada en esa entidad:

- Que no exista una adecuada administración de perfiles de usuarios de los distintos sistemas de la institución.

Sobre este punto, el administrador del servicio informa que cada funcionario es responsable de su ingreso al sistema OCP, el cual define el perfil de los usuarios de acuerdo a la función que cumplen. El sistema reconoce quién efectúa las operaciones realizadas de acuerdo al reporte y bitácora que éste entrega.

Asimismo, señala que se tomarán las providencias del caso para analizar la situación con los funcionarios, de manera de corregir falencias que se podrían estar produciendo en el uso del mencionado sistema OCP.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

- Que los estados diarios de tasación y custodia no reflejan el número de pólizas emitidas por "denuncio extravío", esto es, el importe que el usuario paga por la emisión de una copia de la póliza de préstamos, lo que podría afectar el adecuado control de la totalidad de las pólizas emitidas por ese concepto.

Sobre el particular, la DICREP en su respuesta indica, en lo principal, que se adjunta a la documentación contable diaria para registro de las pólizas emitida por los diferentes actores como cajeros, tasadores, pago de excedentes, operaciones emitidas en el día, apertura y cierre de bóveda y se ha incluido un listado con los denuncios extravío con N° póliza y valor.

- Que el sistema OCP, al eliminar las pólizas de créditos en forma automática, podría provocar la no recuperación del respectivo crédito.

Al respecto, la autoridad señala que se solicitó al Departamento de Informática entregar una opinión o justificación de los casos específicos de las pólizas Nos. 7963800 y 7963815 de alhajas.

- Que se reciban billetes falsos en arcas del servicio, lo que podría provocar un detrimento patrimonial.

En relación a este tema, el servicio informa que de acuerdo a las normas vigentes los cajeros deben revisar los billetes que ingresan al servicio en la máquina detectora de billetes falsos, por concepto de cambios o recibidos del banco, como de los usuarios que cancelan el rescate sus prendas.

- Que se realicen actividades de reempeño de prendas que se encuentran resguardadas en la bóveda del servicio, situación que podría generar créditos falsos.

Sobre este punto, el administrador de la sucursal de Tarapacá, señala que en toda actividad que realizan los funcionarios en la DICREP está presente los riesgos, sólo depende que los controles funcionen de manera adecuada.

Del mismo modo, indica que en las ocasiones que se han detectado irregularidades éstas han sido informadas al nivel central y, posteriormente, se ha realizado proceso disciplinario. Además, queda como precedente las denuncias a los Tribunales de Justicia.

Además, es oportuno indicar que el servicio, si bien, ha implementado controles para el manejo de las especies recibidas en prenda producto del otorgamiento de un préstamo, no obstante, siempre existe el potencial riesgo de pérdida de aquellas, por lo cual, ese servicio debe constantemente revisar sus controles internos a fin de comprobar que estos están cumpliendo con el objetivo para el cual fueron diseñados.

### 3. Sistema de Contabilidad e Información.

La DICREP utiliza un sistema propio para el registro de las transacciones relacionadas con la asistencia crediticia, denominado Sistema de Crédito Prendario, OCP, y además, lleva su contabilidad en el Sistema para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE, ambos sistemas, son administrados desde el nivel central, no pudiendo personal de la DICREP, sucursal Iquique, realizar modificaciones o entregar privilegios para su manipulación.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

Analizadas las operaciones realizadas por el servicio, se constató que ambos sistemas operan conforme lo establece la normativa vigente que rige la materia examinada. Sin embargo, se apreció que el sistema OCP no entrega una seguridad razonable sobre el registro de las operaciones de créditos, puesto que elimina transacciones sin presentar evidencia del hecho, situación que se abordará más adelante.

Sobre la materia, esa entidad informa que se envió un oficio al Departamento de Informática para que proceda a entregar un informe sobre las causas que originaron la pérdida de la información.

#### 4. Actividades de Control

Esta materia aborda la existencia de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para el resguardo del patrimonio, como asimismo, mitigar la existencia de riesgo que podría afectar que se alcancen los objetivos organizacionales.

El servicio, como se mencionó anteriormente, utiliza el sistema OCP para el registro y control de todas las actividades relacionadas con los préstamos pignoratícios, asimismo, las distintas unidades que participan en la operación habitual de la DICREP, emiten informes o reportes que permiten centralizar las operaciones diarias de ingresos y egresos de dinero, controlar el correlativo de los documentos emitidos, mantener información actualizada acerca de las prendas custodiadas, además, el administrador revisa en forma aleatoria créditos emitidos.

En lo que respecta a los remates de bienes cuyo plazo para su recuperación ha expirado, se determina un encargado quien recibe y realiza un inventario de los lotes que se subastarán; posteriormente, se emiten actas de las actividades que se originan del proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, se determinaron algunas debilidades de control que podrían afectar el normal funcionamiento de la entidad:

- Falta de visaciones en las conciliaciones bancarias, lo cual, impide la adecuada supervisión y la adopción de medidas correctivas en forma oportuna ante una irregularidad.

Al respecto, el jefe del servicio manifiesta que mensualmente se envían las conciliaciones bancarias al Departamento de Auditoría, por lo que, la documentación es visada en dicha oportunidad.

- Diferencias de saldos de créditos entre los sistemas OCP y SIGFE.

En relación a este punto, la entidad señala que las diferencias se producen por errores cometidos por el funcionario a cargo de la provisión diaria, el cual provisiona de más o menos intereses y derechos de emisión o seguros diarios. En cuanto al capital, generalmente corresponde a lotes sin postor en remate plazo vencido, efectuado mensualmente, los que son rematados al mes siguiente o ingresan definitivamente a sala de venta de la unidad.

- No se mantiene un registro de las cartas de aviso enviadas a los deudores, por aquellos créditos cuyos plazos, -para la recuperación o renovación- se encuentran por vencer. Dicha situación impide comprobar la regularidad del control.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

De lo expuesto, la institución responde que no se envían cartas a los usuarios que tienen créditos por vencer o renovaciones, sólo se les llama por teléfono, existiendo al respecto, archivos mensuales de los registros de llamadas de gestión telefónica que son enviadas a la superioridad.

- Los perfiles de usuarios existentes para las operaciones registradas en SIGFE son idénticos en los casos del contador y la cajera que realiza registros en el sistema. Esta situación no permite mantener una estructura de revisión y aprobación de actividades, con la respectiva responsabilidad en el manejo de la información.

Sobre el particular, el administrador de la sucursal de Iquique informa en su oficio de respuesta que durante el curso de SIGFE del año 2005 se señaló que existirían a lo menos dos (02) perfiles, a saber: uno que digita y otro que aprueba, situación que nunca aconteció en el servicio ya que los funcionarios que trabajan en el mencionado sistema tienen perfiles idénticos. Sin embargo, la información registrada en él es revisada por el contador antes de ser impresos los documentos contables.

- El sistema OCP elimina pólizas de créditos en forma automática.

La DICREP, tal como ya se ha mencionado anteriormente, responde que se solicitó al Departamento de Informática que entregue una opinión o justificación del caso de las pólizas Nros. 7963800 y 7963815 de alhajas.

#### 5. Actividades de Monitoreo.

En esta materia, es oportuno señalar que la auditoría interna de la DICREP se encuentra en el nivel central del servicio y realiza visitas anuales, siendo la última de ellas en el mes de septiembre de 2011, en donde se examinaron, entre otros, temas relacionados con el macroproceso de asistencia crediticia, en cuanto a la custodia de prendas, registros y remate de bienes.

Asimismo, corresponde señalar que el nivel central del servicio mantiene como procedimiento, que las distintas sucursales realicen semanalmente dos (02) inventarios a la Unidad de Custodia, con los parámetros y fechas que ellos señalan, debiendo informar el resultado mediante correo electrónico a la Unidad de Créditos.

Finalmente, sobre este acápite cabe señalar que esta entidad regional de Iquique ha considerado las observaciones del Departamento de Auditoría Interna realizadas en visitas anteriores.

Ahora bien, considerando que las debilidades observadas en los diferentes numerales de este título I "...Evaluación de Control Interno General", fueron confirmadas por ese servicio en su respuesta y además porque aquellas afectan a las operaciones realizadas en el período sujeto a examen, esta Contraloría Regional ha resuelto mantenerlas en todas sus partes, hasta verificar la solución de las medidas propuestas por la DICREP sucursal de Iquique, las cuales se validarán en un proceso de seguimiento que al respecto se realice.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
Unidad de Auditoría e Inspección

## II. DISPONIBLE

### 1. Movimiento de fondos.

En relación a esta materia, es dable mencionar que la Dirección de Crédito Prendario, sucursal Iquique, posee dos (02) cuentas corrientes en el Banco Estado, esto es, la N° 01300027985 "remates fiscales" y la N° 013000101531 "unidad de crédito de Iquique".

Con la finalidad de confrontar los movimientos de fondos registrados en la contabilidad, con los valores contenidos en los respectivos extractos bancarios, en la presente auditoría se practicó una revisión a la conciliación bancaria preparada por la entidad al mes de marzo del 2011, de la cuenta corriente N° 013000101531, antes indicada. Procedimiento del cual, no se advirtió diferencias que informar.

Al respecto, cabe consignar que desde la perspectiva del control interno, y tal como se indicó anteriormente, dichos estados bancarios adolecían de visaciones por las instancias de la jefatura correspondiente.

## III. EXAMEN DE CREDITOS PIGNORATICIOS

### 1. De los ingresos.

Sobre el particular, y como ya se indicó en el rubro de Universo y Muestra, durante el examen se revisó un monto total de \$150.440.689, de los cuales \$143.821.689 correspondían a recuperación por préstamos de alhajas, mientras que la suma de \$6.619.000 al ítem objetos varios.

De acuerdo con lo expuesto precedentemente, la muestra se concentró en las operaciones del mes de marzo de 2011, revisando las centralizaciones diarias de transacciones de recuperación de créditos y amortizaciones, que en este último caso, corresponde a un pago parcial efectuado por el usuario en cualquier momento de la vigencia del crédito, y el cual, no puede ser inferior al 40% del monto total prestado más los intereses.

Pues bien, de la labor de auditoría desarrollada es dable puntualizar que no se generaron observaciones que informar.

### 2. De los gastos (Otorgamiento de Créditos).

Al respecto, y como ya se indicara en los párrafos anteriores, en esta materia se revisó un monto de \$167.175.800, de los cuales un 96% corresponden a préstamos sobre alhajas y un 4% a objetos varios, esto es, \$160.488.768 y \$6.687.032, respectivamente.

Cabe mencionar, que el examen incluyó la revisión de pago de excedentes, es decir, el dinero a favor del empeñante que se origina del remate de bienes cuyo plazo de rescate ha vencido, del cual no se determinaron observaciones que informar.

Ahora bien, clarificado lo anterior, del examen practicado a las operaciones de otorgamiento de préstamos pignoratícios, se hallaron los siguientes hechos:





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

2.1. Diferencias de saldos de créditos entre los sistemas OCP y SIGFE.

Durante la auditoría, se advirtieron diferencias a nivel de totales, entre la información de los saldos de los créditos contenidos en el sistema OCP y lo registrado contablemente en SIGFE.

Para efectos de esta prueba de auditoría, se consideró la información contenida en ambos sistemas al 27 de octubre del año 2011, fecha de la ejecución de la fiscalización, y cuyo detalle a nivel de totales es el siguiente:

Tipo de Actividad	Detalle	Saldos OCP	Saldos SIGFE	Diferencias
Capitales	Alhajas	\$ 1.081.560.591	\$ 1.081.523.691	-\$ 36.900
	Objetos Varios	\$ 20.901.600	\$ 20.966.600	\$ 65.000
Intereses	Alhajas	\$ 81.976.107	\$ 81.916.832	\$ 59.275
	Objetos Varios	\$ 1.359.911	\$ 3.446.655	-\$ 2.086.744
Derechos	Alhajas	\$ 7.360.680	\$ 7.081.332	\$ 279.348
	Objetos Varios	\$ 209.016	\$ 519.866	-\$ 310.850

En relación con la diferencia de \$65.000, en la actividad capitales, del rubro de objetos varios, se debe indicar que durante la auditoría se comprobó, que ella se originó producto de que el sistema OCP elimina de sus inventarios aquellos lotes que van a ser objeto de un remate a una fecha determinada por encontrarse vencidos, pero, sin considerar si éstos serán subastados o quedarán, como lo establece la norma, para un segundo remate o en su defecto para una venta.

Por su parte, SIGFE sólo elimina de sus registros aquellos lotes que realmente fueron rematados, manteniendo contabilizados aquellos que están vencidos y resguardados en espera de una segunda subasta o posterior venta.

Lo señalado anteriormente, genera la diferencia entre ambos sistemas y dificulta el control paralelo sobre lo mismo, quedando en evidencia una debilidad en el sistema OCP.

Cabe señalar, que en relación a las diferencias detectadas en los rubros intereses y derechos, al igual que lo relacionado con alhajas en capital, al término de la auditoría, no se obtuvo evidencia que permita explicar el por qué de su ocurrencia.

En relación con esta materia, ese servicio público responde lo siguiente:

- a) Capitales alhajas \$(36.900): Con fecha 22 de agosto de 2011 el cliente Makarena del Pilar López Cortes, RUT 17.798.103-6, realiza la renovación de los créditos N° 7918180 por \$23.100.- y N° 7918175 por \$13.800.-. El cajero al realizar la operación solicitada detectó que los créditos mencionados no se encontraban vigente, por lo que se procedió a revisar los reportes del día 25 de febrero de 2011 verificando que en ese día si existían.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

Ahora bien, al revisar en la actualidad los reportes que arroja el sistema OCP, se detecta que los dos (02) créditos no existen. Ante tal situación, la Unidad de Informática solicita a la sucursal de Iquique de la DICREP que genere dos (02) créditos con la misma descripción y valores, para luego ellos regularizar la situación con los datos de esos nuevos créditos, lo cual no ha acontecido.

- b) Capitales Objetos \$65.000: Por lo general corresponde a lotes sin postor en remate plazo vencido, los que son rematados al mes siguiente o ingresan definitivamente a sala de venta de la Unidad.
- c) Intereses y derechos: Con fecha 31 de agosto 2011 se efectuó contabilizaciones en el OCP y SIGFE las que se está descontando o aumentado de la provisión diaria desde 01 de septiembre de 2011 a la fecha.

En conformidad con los antecedentes remitidos por la DICREP sucursal de Iquique, y el análisis efectuado a los mismos, se ha determinado mantener íntegramente la observación, por cuanto la entidad se ha limitado sólo a informar los hechos que han originado las diferencias, sin presentar evidencia de la regularización de las mismas.

## 2.2. Eliminación de datos del sistema OCP.

De la revisión efectuada a las cuadraturas diarias realizadas por la DICREP, respecto de las operaciones de otorgamiento de créditos, se detectó una diferencia en el registro de los préstamos sobre alhajas, del día 22 de marzo de 2011. En efecto, la documentación de respaldo de los préstamos otorgados en ese día alcanzaban la suma total de \$9.816.600, sin embargo, en el sistema OCP, por ese mismo día, reflejaba un monto total de \$9.766.100, generándose una diferencia de \$ 53.500.

De las indagaciones realizadas, se apreció que la diferencia detectada se explica por una eliminación de información en el sistema OCP y que corresponde a las siguientes pólizas:

N° Póliza emitida	Monto \$	N° Póliza reemplazada
7963800	32.800	7967197
7963815	20.700	7967216

Sobre el particular, cabe mencionar que tales pólizas corresponden a préstamos efectivamente otorgados y debidamente contabilizado según se comprobó en la centralización de las operaciones diarias de ese día. Sin embargo, durante la visita inspectiva no se obtuvo evidencia que permitiera demostrar la regularización del hecho observado, ni los motivos de su ocurrencia.

En lo atinente, esa entidad argumenta que tales operaciones quedaron registradas en la bitácora del sistema por el funcionario encargado, Sr. Alberto Serrano Moya. Del mismo modo, indica que tal situación fue informada a la Unidad de Informática por medio de un ticket, donde se informa el hecho y se solicita su regularización, la cual se produjo el día 22 de marzo de 2011, generando dos (02) nuevos créditos, las pólizas Nros.7963800 y 7963815, respectivamente.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

En este contexto, se debe indicar que si bien resulta atendible la situación expuesta, corresponde mantener íntegramente la observación planteada, hasta que en una futura visita de seguimiento se verifiquen nuevamente los saldos de ambos sistemas, y se compruebe su cuadratura y la no eliminación de pólizas por parte del sistema OCP.

### 2.3. Devolución de billete falso.

En lo atinente, corresponde señalar que el día 03 de marzo de 2011, se otorga un crédito pignoraticio por un monto de \$69.400 a la Sra. Paulina Alegría Álvarez, RUT. 11.616.135-4, quién recibe conforme los fondos según las pólizas Nos. 7928707, 7928733 y 7928723, y se retira del establecimiento; posteriormente, en el transcurso del día, vuelve al servicio manifestando que se le había entregado un billete falso de \$20.000, cuya serie es N° FF0631231. Recibido el reclamo, el administrador autoriza el cambio de billete, según el proceso indicado en carta de fecha 03 de marzo de 2011, del contador del servicio. Cabe señalar que producto de lo anterior, la operación se registró en la contabilidad como detrimento patrimonial de fondos.

Al respecto, es dable mencionar que el servicio no posee evidencia que permitiera acreditar que el mencionado billete haya sido efectivamente entregado por la entidad, puesto que el usuario se retiró conforme del establecimiento. Al tenor de los hechos, esa entidad debió haber adoptado el procedimiento pertinente, antes de contabilizar el detrimento patrimonial.

En lo que importa, el servicio manifiesta que se procedió a efectuar la regularización contable del hecho observado, cargando la cuenta "obligaciones del personal" de cargo de los funcionarios, Sr. Cristian Torres Martínez, por \$ 6.668; Fernando Cortés Carvajal, por \$ 6.666; y, Vianka Mondaca López, por \$ 6.666, la que serán integradas con la remuneración del mes de diciembre 2011.

Considerando que la respuesta entregada por esa entidad ha sido sólo de hecho, sin presentar evidencias concretas de la devolución de los montos señalados, se ha decidido mantener, por ahora, la observación hasta que la medida adoptada sea verificada en una futura visita de seguimiento que efectúe este Órgano de Control.

### 3. Control de Inventarios de prendas resguardadas.

Al respecto, el día 26 de octubre de 2011, fiscalizador de este Organismo de Control, realizó un inventario a los rubros de alhajas y objetos varios que se encontraban en custodia en la DICREP sucursal Iquique; para tal efecto, se consideraron los mismos parámetros que utiliza el servicio para sus controles, esto es, un 0,96 de confianza y un 3% de precisión, y la muestra revisada fue obtenida del mismo sistema OCP, lo cual, se resume de la siguiente manera:

Tipo	Préstamos existentes	Monto \$	Préstamos inventariados	Monto \$	% revisado del monto
Alhajas	31684	1.080.706.493	42	1.633.000	0,15%
Obj. Varios	837	20.976.600	40	977.000	4,66%

Del examen realizado, no se detectaron diferencias que informar.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**  
**Unidad de Auditoría e Inspección**

4. De los remates o venta.

En relación a esta materia, es menester indicar que se revisaron los antecedentes del remate N° 124, realizado el día 24 de marzo de 2011, cuyo resumen de operaciones es el siguiente:

Rubro	Monto \$	Comisión \$	Impuesto \$	Total \$
Alhajas	13.712.000	822.720	156.320	14.691.040
Obj. varios	1.218.000	73.080	13.884	1.304.964
Total \$	14.930.000	895.800	170.204	15.996.004

De la revisión practicada, a las actas emitidas, al resumen de la operación, al registro de las transacciones y a los documentos emitidos por tal concepto, no se detectaron observaciones que informar.

#### IV. CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, es menester concluir que:

La Dirección de Crédito Prendario, sucursal Iquique, ha establecido los mecanismos de control tendientes a asegurar que las operaciones se realicen correctamente con apego a la normativa legal vigente. No obstante, se determinaron algunas observaciones sobre las cuales esa entidad debe adoptar las medidas que se indican a continuación, en orden a concretar en forma definitiva la solución de los reproches que se mantuvieron en el cuerpo de este Informe Final.

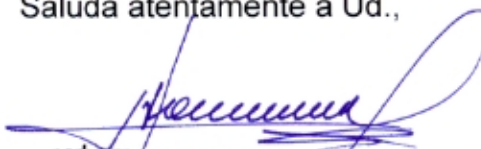
##### I. SOBRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GENERAL.

- Vigilar y enmendar las debilidades en materia de procedimientos administrativos, que podrían producir potenciales riesgos asociados a la operación de asistencias crediticias, los cuales deben ser mitigados por esa entidad, con el objeto de que no afecten su normal funcionamiento y el cumplimiento de su finalidad.

##### II. EXAMEN DE CRÉDITOS PIGNORATICIOS.

- Supervisar la correcta regularización de los casos detectados en el numeral 2.1, del título III, sobre "Examen de Créditos Pignoraticios", que tienen relación con diferencias detectadas entre el sistema OCP y el SIGFE en cuanto a capitales, intereses y derechos.
- Velar por el correcto uso del sistema OCP y mantener controles asociados a verificar que dicho sistema no elimine pólizas de créditos.
- Supervisar el cumplimiento de la medida anunciada en cuanto a la devolución de la suma total de \$ 20.000 por parte de los funcionarios responsables, conforme aparece establecido en el punto 2.3 de este Informe Final. Evitando además, en lo sucesivo, hechos como el observado y generar procedimientos de control que impida el cambio de un billete cuando el usuario ha dejado las dependencias del servicio.

Saluda atentamente a Ud.,

  
**HÉCTOR RAMOS CUEVAS**  
Jefe Control Externo  
Contraloría Regional Tarapacá

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
Contraloría Regional de Tarapacá



[www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl)

