



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

# Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración

Número de Informe: 5/2014  
11 de agosto de 2015



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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

USEG N° 1/2015  
REF. N° 239.238/2014

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 5, DE 2014, SOBRE AUDITORÍA A LA CERTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS PROFESIONALES OBTENIDOS EN EL EXTRANJERO, EFECTUADA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS CONSULARES Y DE INMIGRACIÓN.

SANTIAGO, 11 AGO. 2015

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 5, de 2014, sobre auditoría al proceso de certificación y reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el extranjero, en la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. La funcionaria que ejecutó esta fiscalización fue la señora Jéssica Arriagada Gutiérrez.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 5, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio RR.EE (DIGECONSU) OF.PUB.N° 13.492, de 2014.

Los antecedentes aportados fueron analizados y complementados con las validaciones correspondientes en la entidad, con el objeto de comprobar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican.

ALA SEÑORITA  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA (S)  
PRESENTE

Contralor General de la República  
Subrogante



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

**1. OBSERVACIONES QUE SE SUBSANAN**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>I-1 Concentración de funciones</p>	<p>Del análisis de las actividades desarrolladas por el personal operativo de la Sección Títulos, del Departamento Jurídico Consular, unidad dependiente de la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, se constató la existencia de dos profesionales, sin contar con personal de apoyo suficiente, que además de atender público en la jornada de la mañana, deben realizar diversas acciones, tales como: recepcionar y controlar la documentación presentada por los usuarios nacionales y extranjeros, ingresar los datos al sistema denominado "Sistema de Acreditación de Títulos", tramitar internamente los expedientes, la oficialización, entrega y registro de los certificados a los respectivos interesados, y el posterior archivo de la documentación recepcionada.</p> <p>La situación descrita contraviene la disposición contenida en el numeral 4, letra b), del Capítulo I, Visión General de los Conceptos, Objetivos y Normas de Control Interno, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, en relación a la división de las tareas y responsabilidades.</p>	<p>La entidad argumentó que con el objeto de reforzar y segregar las actividades y funciones del personal operativo y de la Sección de Títulos, se asignó a la señora Mónica Santana Reyes, profesional grado 15°, a la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, en tanto que a doña Bárbara Ortiz Manzur, administrativo grado 17°, se la trasladó desde la Dirección de Servicios Consulares, a la misma Dirección General, sección Títulos, con el fin de desconcentrar funciones.</p> <p>Lo anterior, agrega, en conformidad con la normativa por la cual se rige esa institución, y que dice relación con los perfiles de cargo de la observación N° 1.3 "Inexistencia de un manual de descripción de cargos".</p>	<p>Se corroboró que a través de las órdenes de servicio DIGAD N°s 519 y 566, ambas de 2014, fueron asignadas las señaladas funcionarias a la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración y a la Sección Títulos, respectivamente.</p>	<p>La medida adoptada permite subsanar lo observado.</p>

*[Handwritten signature]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>I-3 Inexistencia de un manual de descripción de cargos</p>	<p>Se verificó que la institución carece de un manual de descripción de cargos mediante el cual se formalicen las funciones y responsabilidades del personal que ejecuta las actividades operativas y de supervisión en las áreas examinadas, a saber, en la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, el Departamento Jurídico Consular y la Sección Títulos, todas del Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Lo anteriormente expuesto, no guarda relación con lo consignado en el numeral 1, del Capítulo I, de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que Aprueba las Normas de Control Interno, respecto a que el director de toda institución pública, debe asegurar el establecimiento, actualización y revisión de una estructura de control interno adecuada para mantener su eficacia.</p>	<p>La repartición manifestó que solicitó la elaboración de un Manual de Descripción de Cargo para las unidades del Departamento Jurídico Consular y la Sección Títulos del Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante el cual se formalizaron las funciones y responsabilidades de dicho personal a la Dirección de Personas y Desarrollo Organizacional (DIPER).</p> <p>Por su parte la DIPER informó que desde el año 2011 la Subsecretaría de Relaciones Exteriores trabaja en base al perfil de competencias de los funcionarios, siendo este el documento oficial que sistematiza las funciones y responsabilidades de cada cargo identificado.</p> <p>Por ello se reiteró a la DIPER la necesidad de elaborar el citado manual, solicitando además una reunión de trabajo en conjunto con Auditoría Interna Ministerial, con el objeto aclarar dudas y lograr así subsanar la observación formulada.</p>	<p>Se confirmó que a través del memorándum PUB 799, de 2014, el Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración requirió a la DIPER la elaboración del mencionado manual de descripción de cargos para las señaladas dependencias. Además de la respuesta de la DIPER sobre la existencia de los perfiles de cargo, y la orden de servicio DIGAD N° 219, de 24 de junio de 2011, que aprueba los perfiles de cargo, competencias conductuales y funcionales de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.</p> <p>La existencia de los perfiles de cargo, competencias funcionales y conductuales para las aludidas áreas examinadas, cumplen con la finalidad requerida.</p>	<p>En atención a lo expuesto, la observación se subsana.</p>

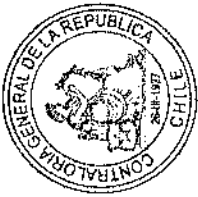
34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>i-6 Registro de firmas autorizadas</p>	<p>El artículo 11, del decreto N° 172, de 1977, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprobó el Reglamento Consular, dispone que los Cónsules de Carrera y Cónsules Honorarios "...son Ministros de Fe Pública para los efectos de las actuaciones relativas a los Actos Notariales o de Estado Civil que se realicen ante ellos, a pedido de chilenos o extranjeros, y para tener efecto en Chile", legalizando los documentos o firmas de las autoridades del país en que residen, conforme al procedimiento descrito en el artículo 107, del mismo cuerpo normativo.</p> <p>En relación a las acciones de validación, consignadas en el citado artículo, desarrolladas por el Departamento de Legalizaciones, de la cartera ministerial visitada, se constató la falta de un registro oficial sancionado por la autoridad que permita acreditar el nombre, timbre y firma de los funcionarios chilenos radicados en el exterior, en quienes recae la responsabilidad de legalizar los diversos instrumentos exhibidos por los extranjeros interesados en ejercer en Chile, de forma tal, que se asegure la confiabilidad de los antecedentes que son ingresados al proceso de certificación y de análisis por la Sección Títulos.</p> <p>Por su parte, se corroboró que el Departamento de Registro de Cónsules también carece de un catastro formal mediante el cual se acredite la legalidad y confiabilidad de las respectivas firmas, y que además, haya sido sancionado por la autoridad competente.</p> <p>Lo anterior, infringe lo preceptuado en los artículos 3° y 11, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en relación al principio de control de legalidad que les asiste observar a los órganos que forman parte de la Administración del Estado.</p>	<p>La repartición argumentó que solicitó a la Dirección de Política Consular el repertorio oficial de las firmas de los Cónsules de Carrera y Cónsules Honorarios, cuya información está siendo sistematizada para ser entregada a la Sección Títulos.</p> <p>Agregó, que la Dirección de Política Consular ha dado cumplimiento a la primera etapa del plan de trabajo, lo que se demuestra a través del envío de mensajes oficiales a toda la Red Consular de Chile en el exterior. En los mencionados mensajes se informa que se ha completado el registro de la red consular, documento que se encuentra disponible en la página institucional del Ministerio.</p>	<p>Se confirmó que a través del memorándum PUB 535, de septiembre de 2014, del Director General de Asuntos Consulares al Director de Política Consular, se instruyó para abordar lo detectado; además del calendario de actividades para la confección de un repertorio oficial de firmas y el mensaje oficial N° 3.542, de noviembre de 2014 de la Dirección de Política Consular, DiPOC, a los Consulados Generales, Consulados, Oficina Comercial Taiwán y mensaje oficial N° 3.548, de 5 de noviembre de igual anualidad de la DiPOC a las Secciones Consulares, que comunican que se ha completado el registro de la red consular de Chile en el extranjero y que se encuentra publicada en la página institucional.</p>	<p>Las medidas adoptadas permiten subsanar la observación</p>

32



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>1-7 Dilación en la aprobación de los registros efectuados en los libros de actas</p>	<p>El procedimiento de registro de los certificados emitidos por la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, es efectuado a través de su inscripción en libros de actas creados para esos fines, los que consisten en la transcripción de estos por las funcionarias de la Sección Títulos, mediante los cuales se acredita la recepción conforme de cada documento original emitido, por medio de la manifestación escrita del interesado.</p> <p>Sobre el particular, se detectó que el aludido registro carece de la firma del responsable interno, a saber, del Jefe del Departamento Jurídico Consular. Además, se evidenciaron atrasos en su actualización que van desde los 484 a 1.065 días, en el período transcurrido entre los años 2011 y 2013. A modo de ejemplo, se consignan algunos casos en la tabla N° 1, del Informe Final N° 5, de 2014.</p> <p>La situación descrita, contraviene lo dispuesto en el artículo 18, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, sobre las normas básicas y relativas a la etapa de finalización de los procedimientos administrativos. Asimismo, vulnera lo previsto en los artículos 3° y 11, de la individualizada ley N° 18.575, respecto a los principios de eficacia y control que debe cumplir su dirección.</p> <p>Cabe agregar, que durante el año 2013, la mencionada sección tramitó un total de 1.939 solicitudes, cifra que denota la demanda de parte de extranjeros, lo cual sumado a la falta de procedimientos y a la baja dotación de personal en la citada área, aumenta el riesgo del proceso auditado.</p>	<p>La repartición argumentó que los libros de actas se encuentran totalmente actualizados, en el sentido de que aquellos libros faltantes, fueron debidamente firmados por el Jefe del Departamento Jurídico Consular.</p>	<p>Se corroboró que los libros de actas consignan la firma del Jefe del Departamento Jurídico Consular.</p>	<p>En virtud de lo expuesto, se subsana la observación.</p>

3 R



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>1-9 Resguardo de los documentos</p>	<p>El día 29 de enero de 2014, se efectuó una visita de inspección a los recintos donde el organismo fiscalizado conserva la documentación de respaldo del proceso auditado, tales como certificados, diplomas, entre otros documentos sujetos de validación, determinando que los archivos se encuentran dispersos en tres sectores, a saber: i) en el piso zócalo del edificio de la Academia Diplomática de Chile "Andrés Bello", dirección dependiente directamente del Subsecretario de Relaciones Exteriores; ii) en el primer piso, pasillo interno, del edificio institucional; y iii) en la oficina de la Sección Títulos, donde se realiza la atención de público.</p>	<p>La repartición manifestó que con el objeto de implementar las medidas de custodia que procedan, se informó de esta situación a la Dirección de Asuntos Administrativos, DIRASAD, para poder implementar las medidas pertinentes.</p> <p>Añadió, que la DIRASAD resolvió que la documentación que se requiere en un sistema de almacenaje sea ubicada e informada a la Dirección de Finanzas y Presupuesto, DIFYP, para evaluar la posible incorporación al contrato con la empresa de almacenaje de documento "Archives Express".</p>	<p>Se verificó que a través de la resolución exenta DICOmpras N° 207 de 27 de mayo de 2015, se aprobó el contrato celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el proveedor ARCHIVES EXPRESS S.A, sobre almacenaje y custodia de archivos de esa secretaría de Estado.</p> <p>Además, se confirmó la planilla tipo que se utilizará para el retiro de las cajas con antecedentes con la descripción de lo que se retira.</p>	<p>En mérito de lo expuesto, se subsanan las observaciones.</p>
<p>1-9.1 Desorden en el almacenamiento de la información</p>	<p>En el archivo ubicado en la aludida Academia Diplomática de Chile "Andrés Bello", se comprobó que las cajas de los expedientes de certificación que datan desde el año 1976 hasta el 2004, no exhiben un ordenamiento en particular, ni presentan en su totalidad la identificación del período correspondiente, limitándose a informar sobre el número de la foja asociada a un registro manual.</p> <p>De igual forma, se corroboró la existencia de desorden en la custodia y administración de documentos al interior de la oficina de la Sección Títulos, por cuanto se mantienen varias cajas y archivadores en los módulos de trabajo habilitados para la atención de público, y además en una bodega interna dispuesta para tal efecto.</p> <p>Además, se constató la existencia de certificados sin retirar, los cuales alcanzan un total de 934 registros, con</p>	<p>El ente auditado argumentó que con el objeto de implementar un mecanismo de control y clasificación de la documentación que se encuentra en la Sección Títulos, se solicitó a DIFYP la ampliación del contrato ya existente con la empresa Archives Express, debido a que dentro de sus prestaciones se encuentra la de clasificar, con la mantención de un registro actualizado, la documentación que se le proporcione.</p> <p>Añadió, que de no ser factible la ampliación de dicho contrato, realizará las acciones que correspondan para contratar un servicio externo para este tipo de prestación.</p>		

32



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
	<p>una data desde el año 2000, lo que se grafica en la tabla N° 3, del Informe Final N° 5, de 2014.</p> <p>Lo señalado precedentemente, no se condice con lo estipulado en el artículo 11, de la reseñada ley N° 19.628, en relación a que "El responsable de los registros o bases donde se almacenan datos personales con posterioridad a su recolección, deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose cargo de los daños".</p>			
<p>I-9.2 Falta de medidas de seguridad en los sectores de archivos</p>	<p>Del examen efectuado en las instalaciones donde se mantienen los expedientes administrados por la Sección Títulos, se comprobaron diversas debilidades en la seguridad de dichos recintos, tales como: la falta de mantención de la infraestructura; la inexistencia de dispositivos que aseguren el control de accesos y la mitigación de eventuales siniestros, como por ejemplo robos e incendios, de forma que se garantice la conservación y custodia de la información.</p> <p>Lo descrito infringe lo dispuesto en los numerales 61, 62 y 63, de la indicada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, los cuales establecen lineamientos sobre el acceso a los recursos, registros y responsabilidades ante los mismos. Igualmente, se vulnera lo previsto en los artículos 3° y 5°, de la nombrada ley N° 18.575, respecto de los principios de control, eficiencia y eficacia con que deben actuar los organismos que forman parte de la Administración del Estado.</p>	<p>La repartición indicó que solicitó a DIRASAD se resuelvan los temas de seguridad del almacenamiento de los archivos, en cuanto a lo relativo al control de acceso, mantenimiento de las instalaciones y ante eventuales siniestros.</p>	<p>Se verificó que a través de la resolución exenta DICOmpras N° 207 de 27 de mayo de 2015, se aprobó el contrato celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el proveedor ARCHIVES EXPRESS S.A, sobre almacenaje y custodia de archivos de esa secretaría de Estado.</p>	<p>En mérito de lo expuesto se subsana la observación.</p>

34





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>i-10 Programa de auditoría interna</p>	<p>Se detectó que los programas de auditoría interna para los años 2012, 2013 y 2014, no contemplaron revisiones a la Sección Títulos, en circunstancias que dicha unidad es responsable de controlar y administrar la base de datos personales asociada al proceso de reconocimiento de títulos profesionales, lo cual dada sus características, exige la aplicación de controles claves que aseguren su adecuado resguardo.</p> <p>Cabe agregar, que las actividades específicas desarrolladas por el área examinada, no están incorporadas en la matriz de riesgos del Ministerio de Relaciones Exteriores. No obstante, que existe el proceso transversal denominado "Servicio de Atención al Cliente — Gestión Consular" con una categoría de severidad como "extremo" y una clasificación de impactos "mayores" y "catastróficas".</p> <p>La situación descrita, no se encuentra en armonía con lo instruido en el numeral 4, "Objetivo N° 2: Evaluación de los Sistemas de Control Interno Institucionales", del oficio N° 1, de 25 de febrero de 2011, del Gabinete Presidencial, que establece a través de sus propósitos gubernamentales, las directrices generales de auditoría interna para el período 2011-2014, instando a la realización de acciones de aseguramiento de los sistemas diseñados e implementados en las distintas entidades del Estado, con el propósito de verificar su funcionamiento y el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria.</p> <p>A su vez, no se condice con lo previsto en el artículo 12, de la señalada ley N° 18.575, sobre la obligación de las autoridades y funcionarios de elaborar planes y dictar normas, debiendo velar permanentemente por el cumplimiento de aquéllos y la aplicación de estas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia.</p>	<p>La reparación argumentó que al Auditor Ministerial de esa cartera fue informado sobre incorporar en el programa de auditoría interna del año 2015 el proceso de reconocimiento de títulos profesionales, desarrollado por la Sección de Títulos.</p> <p>A su vez, la auditoría ministerial comprometió su incorporación en el Plan Anual de Auditoría Interna del año 2015.</p>	<p>Se confirmó, a través de la resolución exenta N° 733 de 13 de marzo de 2015, que aprueba el Plan de Auditoría 2015, la inclusión bajo el código ASEG-9 de la "Auditoría al Proceso de Reconocimiento de Títulos".</p>	<p>En mérito de lo expuesto se subsana la observación.</p>

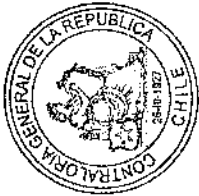
34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II-4 Errores en la emisión de certificados de reconocimiento de títulos profesionales</p>	<p>De la revisión efectuada sobre los certificados de reconocimiento de títulos profesionales emitidos durante el año 2013, por la Dirección General de Asuntos Consulares, y de los antecedentes descritos en los documentos exhibidos por los interesados, a saber: el original del título profesional, certificado de concentración de notas y la acreditación de la existencia de la universidad o centro de estudios superiores que los expidió, se detectaron errores de escritura en el traspaso de la información relativa a los datos personales, y antecedentes académicos, entre otros, según se detalla en la tabla N° 5, del Informe Final N° 5, de 2014.</p> <p>Lo anteriormente expuesto, no se condice con lo señalado en el artículo 9°, de la reseñada ley N° 19.628, respecto a que la información relativa a los datos personales debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos.</p> <p>Enseguida, dicho proceder también contraviene lo establecido en el N° 4, letra a), de la mencionada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, específicamente a la función de vigilancia de los controles, en cuanto a que "Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad...".</p> <p>Asimismo, lo descrito no se encuentra en armonía con el artículo 11, de la referida ley N° 18.575, en relación al principio de control jerárquico, que deben ejercer en forma permanente las autoridades y jefaturas, sobre el funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.</p>	<p>La repetición argumentó que rectificó el caso de los señores Lama Meza y Gallopp Ramirez.</p> <p>En tanto que para el caso del formulario N° 000893, de solicitud de inscripción en el Libro de Registro de Títulos obtenidos en el extranjero, que presentaba error en la fecha de solicitud precisó que dicha rectificación no es posible de realizar en atención a que es completado por el solicitante. Sin embargo, toda la información que debió ser completada respecto a las fechas está correctamente ingresada, por lo que dicho error no afecta la inscripción requerida.</p>	<p>Se corroboró la rectificación de los certificados de reconocimiento de los señores Lama Meza y Gallopp Ramirez.</p>	<p>En virtud de la normalización de los casos en que fue posible llevarla a cabo, se subsana lo observado.</p>

34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>11-5 Duplicidad en la documentación de respaldo de certificados de registro de títulos técnico</p>	<p>Se detectó que los certificados de registro, fojas N°s 56 y 59, emitidos el 24 de mayo y 11 de junio de 2013, respectivamente, fueron emitidos a la señora Jania Marcela Galindo Sánchez, de nacionalidad colombiana, y derivan del mismo programa académico, denominado "Auxiliar de Higiene Oral y Auxiliar de Consultorio Odontológico".</p> <p>A mayor abundamiento, se constató que la interesada acompañó en sus presentaciones dos de los ayudados documentos, uno por cada designación, cursándose diferentes solicitudes, la de 29 de abril y la de 10 de mayo, ambas de 2013, en circunstancias que ambas se refieren a la misma acta de grado N° 0109, de 4 de mayo de 2007, situación que fue corroborada al examinar las idénticas copias legalizadas de la concentración de notas, y del centro de estudios que expidió el diploma.</p> <p>El caso en comento, vulnera lo señalado en el artículo 11, de la mencionada ley N° 18.575, relativo al principio de control jerárquico permanente que deben ejercer las autoridades y jefaturas sobre la actuación del personal de su dependencia, el que se extenderá a la legalidad y oportunidad de sus actos.</p>	<p>La repartición argumentó que no implementó medidas precisando que no existe tal duplicidad por cuanto el Programa Académico denominado Auxiliar de Higiene Oral y Auxiliar de Consultorio Odontológico otorga el certificado de aptitud ocupacional académico de "Auxiliar de Higiene Oral", lo que se puede verificar considerando que doña Jania Galindo Sánchez tomó ambos módulos de formación, según el certificado de concentración de notas.</p>	<p>Se tomó conocimiento de la aclaración formulada por la entidad sobre el programa académico en comento, así como la documentación de respaldo remitida, la que fue analizada durante la auditoría.</p>	<p>En virtud de la referida aclaración, se subsana lo observado.</p>

32

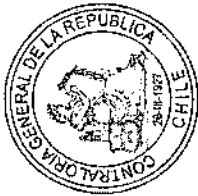


**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

**2. OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p>I-2 Falta de procedimientos e instructivos</p>	<p>Respecto del proceso de certificación y reconocimiento de títulos profesionales obtenidos en el exterior, se determinó la falta de procedimientos internos e instructivos que reglamenten las tareas desarrolladas por la Sección Títulos, a través de los cuales se disponga de un ordenamiento administrativo que asegure la oportunidad, ejecución, registro y control de las operaciones que son propias de la citada unidad, situación que fue reconocida por el Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S), a través del oficio RR.EE.(DIGECONSUDEJUC) OF. PUB. N° 14.833, de 26 de diciembre de 2013.</p> <p>Lo anterior, no se encuentra en armonía con lo preceptuado en los numerales 2 y 3, del Capítulo I, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, la cual promueve y apoya el establecimiento de una estructura institucional específica de control interno, a través del conjunto de planes, métodos, procedimientos y medidas por parte de su jefatura. Asimismo, vulnera lo dispuesto en los artículos 3° y 11, de la referida ley N° 18.575, respecto a los principios de eficacia y control que debe cumplir su dirección.</p>	<p>La repartición manifestó que solicitó a la Dirección de Gestión prestar el apoyo en el diseño y elaboración del manual de procedimientos e instructivo, con el fin de regular las tareas desarrolladas por la Sección Títulos.</p> <p>Añadió, que se sostuvo una reunión para tratar este tema, de cuyo resultado se entregó un modelo de manual, que sirviera como guía de diseño y confección del mismo.</p> <p>Además, se elaboró un calendario de actividades asociado a esta labor.</p>	<p>Se confirmó la elaboración del modelo de manual y el calendario de Actividades de Elaboración del Manual de Procedimientos e Instructivos del Departamento Jurídico Consular - Sección de Títulos, que estima para diciembre de 2015, la aprobación del referido manual a través de la dictación de la orden de servicio correspondiente.</p>	<p>Sin perjuicio del estado de avance presentado, la observación se mantiene en tanto se encuentre en desarrollo el antedicho manual de procedimientos.</p>	<p>El manual de procedimientos internos e instructivos que regulen las tareas desarrolladas por la Sección de Títulos, debidamente sancionado, será validado en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.</p>

3K



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p>1.-5 Control de datos en el sistema informático</p>	<p>Del análisis efectuado a la base de datos que es administrada por la Sección Títulos, se detectó la falta de controles que aseguren el traspaso en forma fehaciente e íntegra de la información contenida en los documentos presentados por los usuarios, para la certificación y el reconocimiento de los títulos profesionales obtenidos en el exterior, siendo estos antecedentes la base de acreditación del proceso. Las situaciones observadas, tales como: la falta de información en la identificación de los usuarios, y en los números de fojas, registros duplicados, diversos estados asociados a un mismo solicitante, se detallan en los anexos N° 2 y 3, respectivamente, del informe Final N° 5, de 2014.</p> <p>Lo señalado precedentemente, no se condice con lo dispuesto en el artículo 9°, inciso segundo, de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, en cuanto a que la información relativa a los datos personales debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos. Asimismo, vulnera lo dispuesto en el artículo 3° de la referida ley N° 18.575, en relación al principio de control que debe observar su Administración.</p> <p>Por otra parte, también se contraviene lo establecido en el N° 4, letra e), de la mencionada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, específicamente en cuanto a la función de vigilancia de los controles, en cuanto a que "Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad....".</p>	<p>La Dirección Consular manifestó que solicitó la revisión del sistema informático de registro y contar con una capacitación para el Departamento Jurídico y su Sección Títulos.</p> <p>Añadió, que la capacitación se realizó a todos los funcionarios de la Sección Títulos, además se determinó que no existen errores en el sistema informático.</p> <p>Por otra parte, precisó que el "código de solicitud" y el número de tercera columna contenidos en el aludido anexo N° 3 corresponden a códigos informáticos otorgados de manera automática por la base de datos, por lo que no están asociados con la información de la acreditación de títulos.</p>	<p>Sin perjuicio de que el sistema se encuentra en proceso de actualización, no se evidenció la corrección de los casos contenidos en los citados anexos N° 2 y 3.</p>	<p>Por lo expuesto, se mantiene lo observado.</p>	<p>La normalización de los mencionados casos será materia de revisión en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo de Control.</p>

34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p>II-5.1 Falta de documentación de respaldo</p>	<p>En relación a la certificación de la profesional médico cirujano señora María Marcela Castellanos Blanco, de nacionalidad colombiana, la cual se desempeñó durante el año 2011 en el "Hospital Dr. Luis Tisné Brousse", la entidad fiscalizada informó, según correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2014, que corresponde a la certificación contenida en la foja N° 2.701 del año 1996, sin embargo, no fue posible contar con los antecedentes de respaldo que así lo acreditaran.</p> <p>La situación descrita no se condice con los artículos 3° y 11, de la nombrada ley N° 18.575, en relación a los principios de eficacia y control que deben observar los órganos de la Administración del Estado.</p>	<p>La repartición argumentó que el documento de respaldo de la emisión de la certificación correspondiente a la foja 2701-1996, sobre la inscripción N° 2690 de María Marcela Castellano Blanco, será remitido una vez que se termine el proceso de almacenaje de la documentación de la Sección de Títulos.</p> <p>Seguidamente, hace presente que han transcurrido 18 años desde la certificación, incluyendo un traslado de edificio institucional, por lo que es posible que dicho expediente se encuentre traspapelado en los expedientes de dicho año y por tanto mal archivado o se encuentre junto a otro, situación que en otras oportunidades también se ha producido.</p>	<p>Si bien se han realizado gestiones con el fin de recuperar los antecedentes de respaldo requeridos, los mismos no fueron proporcionados por las razones expuestas.</p>	<p>En consideración a lo anterior, se mantiene la observación.</p>	<p>Sin perjuicio de validar la información en caso de ser ubicada, esa entidad deberá adoptar las medidas pertinentes concernientes a la custodia de la documentación de sustento de dichas certificaciones, lo que será comprobado en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.</p>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p>I-8 Custodia física de los certificados de títulos</p>	<p>Se determinó que los certificados emitidos por la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración, del Ministerio de Relaciones Exteriores, son impresos en papel oficio simple, con un encabezado en color, conformado por el logo y nombre institucional, más un timbre de agua aplicado indistintamente por las funcionarias de la dependencia, careciendo el documento de cualquier otro tipo de control y/o especificación de seguridad, de manera que exista el debido resguardo en cuanto a su utilización ante eventuales falsificaciones y fraudes.</p> <p>El hecho en comento, no se condice con las normas previstas en los numerales 2 y 3, del Capítulo I, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, los cuales promueven y apoyan el establecimiento de una estructura institucional específica de control interno, a través del conjunto de planes, métodos, procedimientos y medidas por parte de su jefatura, que le permitan a la organización garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Por otra parte, no se encuentra en armonía con lo consignado en los artículos 3° y 11, de la referida ley N° 18.575, respecto a los principios de eficacia y control que deben observar los órganos de la Administración del Estado.</p>	<p>La repartición argumentó que se encuentra en estudio incorporar controles y especificaciones de seguridad en los certificados emitidos por esa Dirección de Asuntos Consulares, que permitan mitigar los riesgos detectados.</p> <p>Agregó que esta medida será considerada en la formulación del presupuesto 2015, con el objeto de contar con los recursos presupuestarios que significan el costo del diagnóstico del diseño y la implementación de las medidas técnicas a incorporar a los certificados de títulos.</p>	<p>Sin perjuicio de lo manifestado por la entidad, no se evidenciaron avances en las acciones de mitigación sobre la materia.</p>	<p>Por lo expuesto, se mantiene lo observado.</p>	<p>La implementación de controles que permitan disminuir el potencial de eventuales falsificaciones y fraudes será comprobada en una futura auditoría que lleve a cabo este Organismo de Control.</p>

*Handwritten signature and date:*  
 14/05/2015

*Handwritten initials:* MK



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

**CONCLUSIONES**

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración realizó las gestiones que permitieron subsanar las observaciones contenidas en el cuadro N° 1 del presente informe.

No obstante lo anterior, se mantiene la situación informada en el cuadro N° 2, con las acciones que en cada caso se indican.

Por otra parte, cabe agregar que respecto a la observación II-3, Intermediación en la tramitación de solicitudes para reconocimiento de títulos, la efectividad de las medidas adoptadas de no aceptar solicitudes mediante representación de terceros, sean éstos personas naturales o jurídicas, debiendo los interesados someterse al procedimiento general y comparecer personalmente, será verificada en una próxima fiscalización que efectúe este Órgano Superior de Control, dándose por concluido el proceso de seguimiento.

Finalmente, en relación con el pronunciamiento jurídico solicitado por lo consignado en el numeral II-1, sobre Aplicación del convenio cultural suscrito con el gobierno de España, de 1967 y II-2, revalidación de títulos profesionales médicos españoles, este Organismo de Control lo atendió a través del dictamen N° 6.494, de 2015.

Transcríbese al Ministro de Relaciones Exteriores, al Auditor Ministerial de esa cartera, al Subsecretario de Relaciones Exteriores y a la Unidad Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa, de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS  
Jefe Unidad de Seguimiento  
División de Auditoría Administrativa



