

2025



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

CONTRALORÍA
INTERNA

INFORME FINAL DE AUDITORÍA SOBRE
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
IMPLEMENTADOS EN EL
OTORGAMIENTO DE PERMISOS Y/O
AUTORIZACIONES EN LA DIRECCIÓN DE
OBRAS MUNICIPALES DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE LA SERENA.

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA

INFORME N° 07/2025

INFORME FINAL DE AUDITORIA SOBRE
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
IMPLEMENTADOS EN EL
OTORGAMIENTO DE PERMISOS Y/O
AUTORIZACIONES EN LA DIRECCIÓN
DE OBRAS MUNICIPALES DE LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA
SERENA.

La Serena, 14 de noviembre de 2025

En conformidad con lo establecido en el artículo N°29 de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en armonía con el artículo N°34 del Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación de la I. Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N°1730, de fecha 10 de octubre de 2019, la Dirección de Control Interno de la Municipalidad de La Serena, efectuó una auditoría sobre Procedimientos de Control Implementados en el Otorgamiento de Permisos y/o Autorizaciones en la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de La Serena.

ANTECEDENTES GENERALES

De manera preliminar, la Municipalidad de La Serena es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, según dispone el artículo N°1 del DFL N°1, de 2006, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Sobre la materia, corresponde señalar que el artículo 3°, letra e), de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, dispone que dentro de las funciones privativas de los municipios se encuentra la de aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo. Enseguida, la letra a), de su artículo 24°, dispone que a la unidad encargada de obras municipales le corresponde, entre otras, velar por el cumplimiento de las disposiciones ya referidas, para cuyo efecto goza de las atribuciones específicas de dar aprobaciones a las fusiones, subdivisiones, anteproyectos y proyectos de obras de urbanización y edificación y otorgar los permisos correspondientes, previa verificación de que estos cumplen con la Ley General de Urbanismo y Construcciones, LGUC, aprobada por el Decreto con Fuerza de Ley N° 458, de 1975, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Por su parte, el artículo 40° del Decreto Ley N°3.063, de 1979, sobre Rentas Municipales, señala que se llaman derechos municipales las prestaciones que están obligadas a pagar a las municipalidades, las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, que obtengan de la



administración local una concesión o permiso o que reciban un servicio de las mismas, salvo exención contemplada en un texto legal expreso.

A su vez, el artículo 9º, letra a), de la LGUC, señala como obligaciones del director de obras municipales, la de velar por la aplicación de las normas que rigen la planificación urbana y los proyectos de urbanización y de construcción.

Enseguida, el artículo N°130 de la LGUC dispone, en su inciso primero, que "Los derechos municipales a cancelar por permisos de urbanización, subdivisión, loteo y construcción no constituyen impuesto, sino el cobro correspondiente al ejercicio de una labor de revisión, inspección y recepción", los que se regulan conforme a la tabla que ahí se contiene.

A este respecto, es dable mencionar que los permisos de subdivisión y loteos de terrenos se calculan sobre el avalúo fiscal del total del terreno a subdividir, en tanto, los permisos de construcción pagan un derecho que se calcula sobre el monto del presupuesto de la obra al cual se aplica la tabla de costos unitarios por metro cuadrado de construcción que confecciona anualmente el MINVU.

Cabe señalar que, para determinar la clasificación de las construcciones se considera la estructura predominante y la categoría de la edificación o de sus sectores en caso de que contemple diferentes categorías, y tratándose de unidades repetidas con destino habitacional, se aplican descuentos acordes a tramos que se señalan en el artículo N°5.1.14 del Decreto N°47, de 1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija nuevo texto de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, OGUC. Por último, se hace presente que la norma contempla que, si una solicitud de permiso cuenta con informe favorable de un revisor independiente, los derechos municipales se reducirán en un 30%.

A su vez, es preciso señalar que la Municipalidad de La Serena mantiene vigente un Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación, aprobado mediante Decreto Alcaldicio N°1730, de fecha 10 de octubre de 2019, el cual regula la estructura y la organización interna de la Municipalidad, así como las funciones generales y específicas asignadas a las distintas unidades, prescrito en el artículo N°1 del presente instrumento. Por cuanto, en su artículo N°100 previene que la Dirección de Obras Municipales le corresponderá procurar el desarrollo urbanístico de la comuna y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan las construcciones en el territorio comunal.

Cabe señalar que recae en la jefatura de la entidad, entre otras, la obligación legal de ejercer el debido control jerárquico, el cual se extiende tanto a la legalidad y a la oportunidad de las actuaciones del personal de su dependencia como a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, ello, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y en el artículo 64 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo

Establecido lo anterior, conviene destacar que el artículo 52, inciso primero y segundo, la ley N° 18.575, señala que las autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la

Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de la probidad administrativa, que consiste en observar una conducta funcionalia intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

A su turno, su artículo 62, N° 6, inciso segundo, previene que contraviene especialmente dicho principio, entre otras conductas, “Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive”, añadiendo dicho numeral “Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad”. Continúa dicha norma, estableciendo que es obligación de los funcionarios abstenerse de participar en tales asuntos y poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que les afecta.

OBJETIVO

Efectuar una auditoría a los procedimientos de control implementados en el otorgamiento de permisos y/o autorizaciones llevado a cabo por la Dirección de Obras de la Municipalidad de La Serena, entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024.

La revisión se orientó a verificar que el mencionado proceso se haya desarrollado de conformidad con la normativa que regula la materia, de manera eficiente y eficaz.

METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente examen se considerará la normativa legal indicada en los párrafos precedentes, y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Basado en dichas normas se practicarán las pruebas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos planteados, considerando los resultados de evaluaciones de control interno respecto de las materias a examinar, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimen necesarias, tales como; entrevistas, análisis documental, validaciones en terreno, entre otros.

Las observaciones que esta Contraloría Interna formule con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, graves debilidades de control interno, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas (MC)/Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

NORMATIVA ASOCIADA

- Decreto N°100 del año 2005, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República.
- D.F. L N°1, del año 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- D.F.L N°1-19653 del año 2000, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L N° 458, del año 1975, Ley General de Urbanismo y Construcciones, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N°18.883, que Aprueba Estatuto Administrativo Funcionarios Municipales.
- Ley N°10.336, que fija el texto De Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, con sus respectivas modificaciones.
- Ley N°19.653 sobre Probidad Administrativa Aplicable de los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.
- Ley N°21.718, del año 2024, sobre agilización de permisos de construcción.
- Decreto N°47, del año 1992, que fija nuevo texto de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Ley N°21.473, de 2022, Sobre Publicidad Visible desde Caminos, Vías o Espacios Públicos.
- Decreto Ley N°3.063, del año 1979, sobre Rentas Municipales.
- Reglamento de la Ley N°20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses.
- Resolución Exenta N°1.485, de 1996, de la Contraloría General de la República.
- Resolución Exenta N° 1.962, de 2022, de la Contraloría General de la República, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la Contraloría General de la República.
- Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación, de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N°1.730, de fecha 10 de octubre de 2019.
- Diversos dictámenes aplicables a la materia emanados de la Contraloría General de la República.



UNIVERSO Y MUESTRA

Según los antecedentes proporcionados por la Dirección de Obras, durante el período examinado, esto es, entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024 la totalidad de los permisos y/o autorizaciones otorgados en dicha Dirección fueron 717, validándose esta cifra como el universo a considerar.

Ahora bien, para el desarrollo objetivo del presente trabajo, se determina una muestra estadística y una analítica, en primer lugar, los expedientes sujetos a examen se seleccionaron mediante un muestreo estadístico estratificado, en función de la variable tipos de permisos, tomando una muestra equivalente al 10% del universo total, tal como se detalla en la tabla siguiente.

Tabla N°1: Universo y Muestra.

TIPO PERMISO	CANTIDAD	10%
PERMISOS DE LOTEOS	1	0
PERMISOS DE SUBDIVISION Y FUSION	26	3
PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL	88	9
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS	148	15
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY N° 20,251 EDIFICACIONES ANTIGUAS ANTES DEL 31/07/1959	10	1
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY N° 21.052 REGULARIZACION ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES	0	0
PERMISOS DE OBRAS MENORES	64	6
PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.898	129	13
RECEPCIONES	251	25
	717	72

Fuente: Tabla confeccionada en base a la información proporcionada por la DOM.

Ahora, en segundo lugar, se extrae una muestra analítica de partidas, considerado como variable las invalidaciones administrativas realizadas en el periodo bajo revisión, considerando 8 expedientes, lo que representa el 100%. Así las cosas, se determinó una muestra total de 80 expedientes.

DELIMITACIÓN

La presente auditoría, de acuerdo con los antecedentes proporcionados por la DOM, y respecto al muestreo estadístico determinado por este departamento, realizó solo un examen documental, para determinar el control que ejerce la dirección sobre los mismos, no abordando ni determinando si el otorgamiento de los señalados permisos y/o autorizaciones



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

otorgadas por dicha dirección, se hayan ceñido a las disposiciones contenidas en la mencionada Ley General de Urbanismo y Construcciones, su ordenanza, y a la normativa urbanística local. Tampoco, se determinó si las transacciones vinculadas a esas autorizaciones se encuentran debidamente documentadas, sus cálculos eran exactos y estaban adecuadamente registradas en la contabilidad de este municipio.

A su turno, es pertinente reiterar que esta dirección en un futuro podrá revisar los expedientes respecto de aquellas materias no abordadas en el presente informe.

RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN

El resultado de la auditoría practicada se expone a continuación:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.

Como cuestión previa, es útil indicar que el control interno es un proceso integral y dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización, es efectuado por la alta administración y los funcionarios de la entidad, está diseñado para enfrentar los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de la misión y objetivos de la entidad; cumplir con las leyes y regulaciones vigentes; entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades, así como también, para la información y documentación, que también corren el riesgo de ser mal utilizadas o destruidas.

En este contexto, el estudio de la estructura de control interno de la entidad y de sus factores de riesgo, permitió obtener una comprensión del entorno en que se ejecutan las operaciones relacionadas con la materia revisada, del cual se desprenden las siguientes observaciones:

1. Debilidades generales de control interno

1.1. Manuales de procedimientos desactualizados y materias no reguladas en la Dirección de Obras Municipal.

Se constató que la Dirección de Obras Municipales (DOM) posee una cantidad de veinte manuales de procedimientos, de los cuales diecinueve se encuentran desactualizados, toda vez que estos datan del año 2011 -todos formalizado mediante el Decreto Alcaldicio N°2.173, de fecha 16 de mayo de 2011- sin experimentar modificación alguna, pese a existir jurisprudencia cambios en el marco normativo que las regula, asunto que no armoniza con los pliegos disponibles, situación que fue corroborada por don [REDACTED], Director de Obras de esta municipalidad, mediante Ord. N°04-911, de fecha 12 de mayo de la presente anualidad, donde indica que, atendidas las modificaciones jurídicas que se han presentado durante este tiempo, los procedimientos dentro de la Dirección que dirige han sido actualizados, no así, los instrumentos internos sobre las diferentes materias, los cuales no han sufrido modificación y, que sin embargo se encuentran vigentes hasta la fecha. A continuación, los manuales que se detallan en la tabla siguiente:



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

Tabla N° 2: Manuales de la Dirección de Obras Municipales que se encuentran vigentes

Nº	MANUAL	FECHA
1	Visación Proyecto de Pavimentación	16/05/2011
2	Permiso de Ley de Copropietario	16/05/2011
3	Permiso de Edificación	16/05/2011
4	Permiso de Subdivisión y Urbanización	16/05/2011
5	Permiso de Ley de Regulación para Viviendas Sociales y otras	16/05/2011
6	Permiso Obra Menor	16/05/2011
7	Permiso Cambio de Destino	16/05/2011
8	Permiso de Autorizaciones de división Afecta	16/05/2011
9	Recepción de Obra de Edificación y Urbanización	11/11/2022
10	Certificados Varios	16/05/2011
11	Permiso de Extracción Mecanizada de Áridos	16/05/2011
12	Permiso de Publicidad	16/05/2011
13	Aviso de Instalación de antena de Telecomunicaciones	16/05/2011
14	Oficios Varios y Solicitudes de Patentes	16/05/2011
15	Cartas de Solicitudes y Reclamos	16/05/2011
16	Jurídico	16/05/2011
17	Secretaría Dirección de Obras Municipales	16/05/2011
18	Archivo	16/05/2011
19	Asignación, Validación y Visado	16/05/2011
20	Atención de Usuario	16/05/2011

Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída desde la página de Transparencia de la Municipalidad de la Serena.

En esa misma línea, es del caso hacer presente que, el único instrumento interno de procedimiento actualizado –conforme los antecedentes tenidos a la vista- es el Manual de Procedimientos de Recepción de Obras de Edificación y Urbanización, aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N°2.809, del año 2022.

Ahora, se determinó que la Dirección de obras no cuenta con instructivos que detallen la documentación que deben presentar los solicitantes para la obtención de los permisos de edificación. Del mismo modo, no cuenta con manuales de procedimientos sobre el otorgamiento de permisos, en que se establezcan las rutinas que forman parte del procedimiento, acorde con las políticas internas y lo dispuesto en la normativa específica, contenida en la LGUC, OGUC e instrucciones sectoriales, entre otros, y que en términos generales debe contemplar los diversos trámites que debe cumplir la solicitud de permiso, el personal encargado, establecer la forma en que se comunica el cumplimiento de estos con las partes interesadas, entre otros, lo que representa una debilidad de control, que no armoniza con la necesidad de definir las funciones y responsabilidades de las personas funcionarias, limitaciones de niveles de autoridad y segregación de responsabilidades, a través de manuales por cargo y área, controles y supervisiones, para reducir el riesgo de una conducta irregular a la hora de lograr los objetivos.

Lo observado no se aviene con el artículo 8° de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que impone a los organismos públicos el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites. Del mismo modo no se ajusta a lo previsto en el artículo 7° 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,

en lo relativo al principio de celeridad, conforme al cual las autoridades y funcionarios deben actuar por propia iniciativa en el procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditas las actuaciones pertinentes.

Asimismo, se aleja de lo establecido en los artículos 3° y 5° de la Ley N°18.575, los cuales disponen que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, observando, al tenor de esas disposiciones, los principios de control, responsabilidad, eficacia y eficiencia y de probidad, entre otros.

La situación detectada contraviene las disposiciones de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de esta Entidad Fiscalizadora, la que en su artículo 5°, Actividades de Control, Norma específica 5.3, Principio de desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos , indica: “las políticas reflejan la visión de la organización sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control, mientras que los procedimientos se componen de medidas que implementa una política”, añade que estas deben expresarse por escrito y ser comunicados a todas las personas de la organización que se vean involucrados en el proceso.

Finalmente, lo descrito no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 3°, numeral 3.3 de la antedicha Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que señala que la alta dirección de la entidad deberá entre otras cosas, definir las líneas de comunicación e información necesarias para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la entidad, con la finalidad de llevar a cabo las responsabilidades de supervisión.

En su respuesta, el Director de Obras indica que la dirección que dirige cuenta actualmente con 22 Manuales de Procedimientos, de los cuales; 2 están actualizados, 2 son nuevos, 17 están desactualizados y 1 obsoleto. Igualmente menciona que se encuentra a la espera de la formalización de un nuevo manual.

Además, la respuesta proporcionada hace referencia a un trabajo previo -2019- en conjunto al Departamento de Planificación y Control de Gestión, con el objeto de actualizar los Manuales de Procedimientos durante ese periodo.

Finalmente, señala que “los Manuales de Procedimientos “no actualizados” están siendo derivados, de manera parcializada, para su estudio, corrección y posterior actualización, a los profesionales competentes de cada sección, de acuerdo a la disponibilidad de recursos (tiempo, materiales, humano), con que cuenta cada Departamento”.

Al respecto, atendido que lo observado se trata de una situación consolidada no susceptible de ser corregida para el período analizado, y que, si bien se indica que se adoptarán las medidas tendientes a corregir lo observado, aquella corrección tendrá un efecto futuro. Por cuanto corresponde mantener la observación formulada.

1.2. Falta de control en el desarrollo de funciones de la Sección de Urbanización.

Se comprobó falta de control sobre las actividades desarrolladas por la Sección de Urbanización, dependiente del Departamento de Revisión de Proyecto, tendientes a dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación, de esta Municipalidad, principalmente a las funciones relacionadas con publicidad en la comuna.

Al respecto, es del caso indicar que el mencionado reglamento fue aprobado a través del Decreto Alcaldicio N°1.730, de fecha 10 de octubre de 2019, instrumento mediante el cual esta entidad edilicia estructura la segmentación de direcciones, departamentos y secciones, y, asigna funciones en ese contexto. A mayor abundamiento, el artículo N°105 establece expresamente las funciones que debe desarrollar la Sección de Urbanización, entre las que se encuentra la letra l), que indica lo que sigue, “Autorizar la publicidad que es exhibida en la comuna, y sobre la cual corresponda la cancelación de derechos, además de confeccionar el catastro respectivo” y, la letra m) “Autorizar la instalación de elementos publicitarios en el Bien de Uso Público”, ambas funciones, relacionadas con publicidad en la comuna, designada específicamente a la individualizada sección, las cuales en la especie no ejecuta.

En este sentido, hace presente que, la ley N°21.473, de 2022, sobre publicidad visible desde caminos, vías o espacios públicos, establece, en su artículo su artículo 4°, inciso primero, en lo que interesa que, para la instalación de un elemento publicitario, sea en un bien nacional de uso público, bien fiscal, bien municipal o bien privado, se requiere del permiso de instalación otorgado por la Dirección de Obras Municipales en los casos que corresponda, añadiendo, en su inciso segundo, que “Los elementos publicitarios que sean visibles desde caminos públicos, rurales o urbanos, o desde vías públicas urbanas deben contar además con los informes técnicos favorables a los que se refiere el artículo 6°”.

La situación expuesta, vulnera lo previsto en el número 5.3, sobre el principio denominado “Desplegar Actividades de Control a través de Políticas y Procedimientos”, de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Contraloría General, específicamente en los numerales 5.3.1, 5.3.2 y 5.3.3, los cuales consignan que se debe respaldar la implementación de las instrucciones adoptadas por la alta administración en los procesos de negocios y de las actividades de las personas funcionarias dependientes de la entidad, teniendo que expresarse por escrito y ser comunicados a todas las personas de la organización que se vean involucrados en el proceso, y se tendrán que establecer las responsabilidades que asumirá el personal que lleve a cabo cada actividad de control en relación con la ejecución de políticas y procedimientos.

Lo anterior, tampoco se condice con lo dispuesto en el numeral 3.3, “Establecimiento de Estructuras, Asignación de Autoridad y Responsabilidad Apropriadas para la Consecución de los Objetivos”, de la mencionada resolución, que Aprueba Normas de Control Interno. En este contexto, no es posible determinar la definición, asignación y delimitación de obligaciones, que permitan segregar responsabilidades para reducir el riesgo de conducta irregular a la hora de lograr los objetivos, y aprovechar las tecnologías de forma oportuna para facilitar la definición y limitación de puestos y responsabilidades dentro del flujo de trabajo de los distintos procesos.

Corresponde agregar que, al no desarrollar las mencionadas funciones genera una falta de control que incide en los ingresos a percibir por el servicio, desatendiendo el deber de resguardo del patrimonio municipal que le compete al alcalde, según lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo; 5°, inciso primero; y, 52 y 53 de la ley N° 18.575.

Asimismo, lo señalado no armoniza con los principios de control, responsabilidad, eficiencia y eficacia dispuestos en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en cuanto a que las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles correspondientes, deben ejercer un control permanente del funcionamiento de los organismos sobre las operaciones, ejecución de sus actos y desarrollo de sus funciones.

En la contestación, la Dirección de Obras acogió lo observado, e indicó que solicitó formalmente a la primera autoridad comunal, mediante oficio Int. Ord. N°04-2.108, de fecha 13 de octubre de 2025, que sean retomadas las acciones de actualización y/o modificación del Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación.

Al respecto, una vez revisados los antecedentes que acompañan la respuesta proporcionada, en atención a que el sujeto auditado confirma la debilidad detectada y considerando que la formalización de nuevos instrumentos de control o la modificación de los ya existentes, no se ha materializado, corresponde mantener lo observado.

1.3. Ausencia de un plan de fiscalización municipal en la materia examinada

Se advirtió que la Dirección de Obras de esta Municipalidad, no cuenta con un plan municipal de fiscalización, orientado a pesquisar -dentro del territorio de su jurisdicción- construcciones erigidas sin los permisos correspondientes, además de la conformación de loteos y/o subdivisiones al margen de las normas legales y reglamentarias sobre urbanismo y construcción, hecho que fue corroborado por el DOM, mediante entrevista, del fecha 14 de julio de 2025, quién expone que, las fiscalizaciones se planifican en base a denuncias presentadas por los recurrentes a través de los canales que tiene disponible el municipio para aquello, conforme a la disponibilidad de medios y recursos.

Luego, resulta necesario consignar que, la dirección en estudio está compuesta por dos departamentos, por un lado, el Departamento de Revisión de Proyectos, el cual se dividen en tres secciones: la Archivo, Edificación y Urbanización, por el otro lado, el Departamento de Inspección de Obras, que a su vez se divide en la Sección de Inspección de Obras a Terceros y la Sección de Inspección Técnica. Respecto a la estructura señalada, se sostuvo entrevista con cada uno de las jefaturas, que ninguna cuenta con un plan de fiscalización, lo que influye en el cumplimiento de las funciones encomendadas, toda vez que para efectos de aplicar las disposiciones legales que regulan las construcciones en el territorio comunal, la fiscalización permanente forma parte de las condiciones necesarias para ejercer de manera, al menos apropiada, las funciones encomendadas.

Ahora bien, y de conformidad a los antecedentes tenidos a la vista, se pudo constatar que la dirección ejecuta labores

puntuales de fiscalización, sin que se observen medidas tendientes a considerar el impacto de estas materias, careciendo de lineamientos, planes y/o protocolos para ejecutar de manera idónea, eficiente y eficaz, aumentando la probabilidad de acciones improvisadas y descoordinadas. Lo anterior, constituye una debilidad de control interno, seguimiento y precisión de las acciones de fiscalización en la situación que se trata, lo que no se aviene con lo dispuesto en numeral 3.3, del artículo 3°, de la Resolución Exenta N° 1.962, de 2022, de origen de la Contraloría, y que señala que, la alta dirección de la entidad deberá establecer de manera formal, la estructura de la organización, considerando a todas las unidades que la conforman, además de definir las líneas de comunicación e información necesarias para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la entidad, con la finalidad de llevar a cabo las responsabilidades de supervisión.

Asimismo, lo expuesto no armoniza con el artículo 5°, de la citada resolución, que señala, en lo que interesa, que, las actividades de control para ser efectivas, deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan, por un periodo de tiempo, y tener un costo adecuado, para lo cual la entidad debe definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables; definir y desarrollar actividades de control generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos; desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Por su parte, la ausencia del referido plan constituye una inobservancia de lo indicado en los artículos 3°, 5° y 8° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado en lo relativo a la eficacia de los controles, y lo señalado en el artículo N° 53, del mismo texto legal, que señala, en lo que interesa, que el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Por último, la inexistencia de un plan de fiscalización sobre la materia en estudio expone a esa entidad edilicia al riesgo de no efectuar las acciones correctivas que en derecho procedan frente a la inobservancia de las normas legales respecto de lotes y subdivisión de terrenos, y construcciones irregulares, y por consiguiente un eventual detrimento del patrimonio municipal, teniendo en consideración, entre otros, el artículo N°106, del Decreto Alcaldicio N°1.730, de fecha 10 de octubre de 2019, que establece el Reglamento de Interno de Estructura y Funciones de la Municipalidad de la Serena, en cuanto a las funciones de los departamentos y secciones que dependen de la Dirección de Obras, que tiene por objetivo fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de construcciones dentro de la comuna, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones del Plan Regulador Comunal y de las Ordenanzas correspondientes. Adicionalmente agrega el referido instrumento interno que, velará por la correcta ejecución de los proyectos municipales a través de la inspección técnica de obras pertinente.

En su contestación, la dirección revisada, por un aparte asintió lo observado. Y por otro, enuncia gestiones realizadas en el mes de junio de la presente anualidad solicitando recursos móviles, señalando la limitación de acceso a este recurso como causal de la falencia detectada, también menciona como causal la falta de dotación dentro de la dirección.

Para finalizar su respuesta sobre este punto en particular, invoca el artículo 55° de la LGUC, señalando a la Secretaría

Regional de Vivienda y Urbanismo respectiva, como la responsable de cautelar que las subdivisiones y construcciones en terreno rurales, con fines ajenos a la agricultura, no originen nuevos núcleos urbanos al margen de la planificación urbana regional.

Al respecto, primeramente, hacer presente que la orientación de la observación planteada en el presente punto, está dirigido a la ausencia de un plan de fiscalización, que sea utilizado como herramienta de control, instrumento que permitiría mantener un orden, controlar ejecución de actividades y realizar seguimiento de las mismas. Luego, una vez considerada la argumentación esgrimida por dicha dirección ante lo observado, advirtiendo que su respuesta no contesta el origen del reproche, corresponde mantener la observación.

2. Situaciones de riesgo no controladas por el servicio.

2.1. Ausencia de capacitaciones a los funcionarios en relación con la materia auditada.

Sobre este punto, de acuerdo a lo informado por las propias jefaturas de la dirección, a través de las respectivas entrevistas, no existen registros que den cuenta de capacitaciones periódicas al personal de la referida dirección, respecto del proceso examinado, lo que representa una debilidad del equipo que tramita, aprueba las solicitudes y que efectúa la fiscalización del cumplimiento normativo en el ámbito de competencia de la municipalidad en la materia auditada.

Lo expuesto no se aviene a lo consignado en las Normas de Control Interno de la Contraloría General; que, en síntesis, establece que los supervisores deben proporcionar al personal las directrices y la capacitación necesarias para minimizar los errores, el despilfarro y los actos ilícitos y asegurar la comprensión y realización de las directrices específicas de la dirección.

Asimismo, el hecho expuesto contraviene lo establecido en el inciso primero del artículo 3.4 de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Contraloría General de la república, el que señala que el personal de una entidad constituye un factor importante del control interno, por ende, para un control efectivo, se necesita contar con personas funcionarias competentes, para lo cual resulta necesario que los mecanismos de contratación del personal, las evaluaciones que se hacen, la capacitación, la promoción y la remuneración deben estar claramente establecidos a través de políticas o prácticas de recursos humanos.

Por otra parte, la citada normativa indica, para asegurar una actuación ordenada, ética, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno, es necesario mantener y demostrar niveles de competencias, tanto por parte de la alta dirección como el resto del personal de la entidad. Para ello la capacitación constante puede aumentar la conciencia de las personas funcionarias sobre temas de control interno, probidad y ética.

Referente al presente apartado, la respuesta recepcionada, da cuenta del reconocimiento de la falta detectada en el presente



MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

trabajo. A continuación, la dirección en comento deslinda responsabilidad de gestión de capacitación a la Dirección de Personas, citando el Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación, específicamente su articulado 87°.

En consideración a que la entidad auditada confirma el hecho objetado, y dado que se trata de un hecho consolidado que no es posible enmendar en el período examinado, cabe mantener el reparo antes realizado.

2.2. Ausencia de control jerárquico.

En cuanto a las observaciones contenidas en el presente trabajo, éstas denotan una debilidad en el control jerárquico que deben desarrollar el director y sucesivamente los jefes de departamento y jefes de sección de la Dirección de Obras Municipal, a quienes les corresponde mantener un control permanente del funcionamiento de los departamentos y/o secciones a su cargo, y de la actuación del personal de su dependencia, cuestión que no se observa en la especie.

Lo expuesto se obtuvo principalmente de las entrevistas realizadas por este Departamento de Auditoría y Fiscalización a las jefaturas de la dirección en estudio – doña [REDACTED]; jefa del Departamento de Revisión de Proyectos, doña [REDACTED]; jefa de la Sección de Archivo, don [REDACTED]; jefe de la Sección de Edificación, don [REDACTED]; jefe de la Sección de Urbanización, doña [REDACTED]; jefa del Departamento de Inspección de Obras, don [REDACTED]; jefe de la Sección de Inspección de Obras a Terceros y, don [REDACTED]; jefe de la Sección de Inspección Técnica- corroborando de esta manera, la ausencia de control jerárquico que debe ejercer cualquier jefatura.

De conformidad con lo consignado en la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Contraloría General, que Aprueba Normas sobre Control Interno, que señala que la asignación, revisión y aprobación del trabajo del personal debe tener como resultado el control apropiado de sus actividades, ello incluye: la observancia de los procedimientos y requisitos aprobados; la constatación y eliminación de los errores, los malentendidos y las prácticas inadecuadas; la reducción de las probabilidades de que ocurran o se repitan actos ilícitos; y el examen de la eficiencia y eficacia de las operaciones, la delegación del trabajo de los supervisores no exime a éstos de la obligación de rendir cuentas de sus responsabilidades y tareas, responsabilidades que en las situaciones observadas, no se cumplieron. En definitiva, se evidencia que no existe control sobre el correcto desempeño de las labores que se deben desarrollar dentro de la Dirección de Obras.

De igual manera, no se observa evidencia de las gestiones ejecutadas, tendientes a evitar su ocurrencia y en consecuencia generar mejoras en los procesos por parte del superior jerárquico de la Dirección en comento. Del mismo modo, se observa esta debilidad en el control que deben ejercer los jefes de los Departamentos de Revisión de Proyectos e Inspección Técnica. Además, la mentada debilidad en el control jerárquico se replica en todos y cada uno de los jefes de sección incorporadas en la dirección bajo análisis. Observancia que se extiende tanto a la legalidad y a la oportunidad de las

actuaciones del personal de su dependencia, como a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos.

Así las cosas, se observa la falta de aplicación de instrumentos de control para medir de manera tangible y objetivamente la ejecución de las funciones que tienen relación con proceso, tales como; control de cumplimiento de plazos, catastros actualizados, fiscalizaciones, asignación y administración de expedientes, salidas a terreno por recepción de obra, entre otras, lo que no se aviene con el numeral 1.2, de la anotada resolución, el cual dispone que “El sistema de control Interno no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y de las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización”.

Ahora, cabe señalar que las deficiencias de supervisión y revisión expuesta a lo largo del presente informe, representan una debilidad de control interno que expone a la Municipalidad a un riesgo operacional, derivado de eventuales errores voluntarios o involuntarios cometidos por funcionarios de su dependencia, y que eventualmente pudiesen generar un daño patrimonial, debido a que si la entidad no logra advertir las discrepancias que pueden generarse, no puede mitigar el riesgo de una mala utilización de los fondos público que se están gastando en el servicio en cuestión.

Cabe indicar que, los hechos descritos constituyen una vulneración a lo ordenado en los artículos 11° de la Ley N°18.575, y 61°, letra a), de la Ley N°18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, los cuales disponen que tanto el alcalde como los jefes de unidades, deben mantener un control jerárquico permanente del funcionamiento de las unidades y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.

En relación con la materia, cabe tener presente que de acuerdo con los artículos 5° y 7° de la ley N° 18.575, los funcionarios públicos deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, como asimismo cumplir fiel y esmeradamente sus obligaciones para con el servicio y obedecer las órdenes que les imparte el superior jerárquico. A su vez, el artículo 62, N° 4, del mismo texto legal, prohíbe ejecutar actividades, ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal o recursos del organismo en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales, mientras que su artículo 11 añade que es deber de las autoridades y jefaturas ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia (Aplica Dictamen N°E95947, de 2025, origen Contraloría General de la República)

Referente a la réplica de este punto, la dirección auditada acoge parcialmente lo objetado, indicando la utilización de algunos instrumentos o medidas de control, tales como: visación de documentos, manuales de procedimientos, registro de documentos, entre otros. Pese a aquello, dichos instrumentos o medidas de control no reflejan el cumplimiento del control jerárquico en los términos regulados por el legislador, esto es, mantener un control permanente del funcionamiento de las unidades y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.

Además, en su contestación, hace referencia a posibles mejoras y/o creación de nuevos controles los que serían instruidos de manera progresiva a medida que se puedan implantar.

Atendido lo expuesto, procede mantener la falencia expuesta, al no contar con antecedentes claros, objetivos y medibles que permitan desvirtuar la falta evidenciada.

2.3. Inexistencia de control ni prevención de conflicto de interés.

Sobre la materia, se constató que el municipio cuenta con un código de ética aprobado mediante decreto alcaldicio N°2.390 de 2023, en el cual se regula de forma general lo relacionado con el conflicto de interés, esto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 8.2.3. No obstante, analizado dicho documento, se observó que no cuenta con mecanismos de control para prevenir, detectar y en su caso, sancionar administrativamente situaciones irregulares. Así las cosas, dichas actuaciones u omisiones no controladas por este servicio, podrían llegar a constituir eventuales riesgos relacionados con esta materia. De esta manera, por ejemplo, no se observa la implementación de formularios de declaración de independencia cuyo propósito permite a los funcionarios declarar las situaciones que eventualmente y/o potencialmente podrían generar un conflicto de intereses.

En este sentido, al ser consultado el Director de Obras Municipales, mediante la entrevista sostenida a propósito del presente trabajo de auditoría, indicó que no existe un documento municipal que establezca lineamientos, directrices, instrucciones o mecanismos para que los funcionarios que realizan las diferentes funciones que se llevan a cabo en la dirección de Obra, declaren su independencia o imparcialidad respecto de los contribuyentes, personas naturales y/o jurídicas que presentan proyectos ante la municipalidad, en particular, en aquellas ocasiones que los revisores se puedan ver vistos enfrentado a un potencial conflicto de intereses

Lo señalado, denota falta de certeza respecto a la independencia en la ejecución de las labores asignadas, exponiéndose a un riesgo de que los funcionarios de esta entidad no cuenten con información que les permita identificar situaciones que le resten imparcialidad y, en consecuencia, participen en decisiones o acciones en que existan circunstancias que les reste imparcialidad. Igualmente, se observa, la ausencia de un instrumento que permita patentizar cualquier tipo de impedimentos personales, externos y organizacionales, para proceder con independencia y objetividad al efectuar el trabajo como funcionarios de la Dirección bajo análisis.

Establecido lo anterior, conviene destacar que el artículo 52, inciso primero y segundo, la ley N° 18.575, señala que las autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de la probidad administrativa, que consiste en observar una conducta funcionalia intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

A su turno, su artículo 62, N° 6, inciso segundo, previene que contraviene especialmente dicho principio, entre otras



conductas, "Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive", añadiendo dicho numeral "Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que lereste imparcialidad". Continúa dicha norma, estableciendo que es obligación de los funcionarios abstenerse de participar en tales asuntos y poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que les afecta.

En este orden, es útil recordar que, la jurisprudencia administrativa -contenida, entre otros, en los dictámenes N°s 30.313, de 2013 y 21.414, de 2014-, ha manifestado que el objeto del aludido deber de abstención es impedir que participen en el examen, estudio o resolución de determinados asuntos, aquellas personas que, ejerciendo una función pública, puedan verse afectados por un conflicto de intereses en el desarrollo de su empleo o función, en virtud de circunstancias que objetivamente puedan alterar la imparcialidad con que estos deben desempeñarse, aun cuando dicho conflicto sea solo potencial.

En armonía con lo anterior, el artículo 53 de la citada ley N° 18.575, precisa que el interés general "exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz. Se expresa en el recto y correcto ejercicio del poder público por parte de las autoridades administrativas; en lo razonable e imparcial de sus decisiones; en la rectitud de ejecución de las normas, planes, programas y acciones; en la integridad ética y profesional de la administración de los recursos públicos que se gestionan; en la expedición en el cumplimiento de sus funciones legales, y en el acceso ciudadano a la información administrativa, en conformidad a la ley".

A mayor abundamiento se indica que lo dispuesto sobre independencia, conflicto de intereses, probidad, transparencia y protección de datos personales dispuesto en la Constitución Política de la República; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses; la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada; y la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; son de observancia obligatoria para la práctica de funciones en estamentos estatales, e inciden en el comportamiento individual que se debe mantener en el cumplimiento de obligaciones funcionarias y en el ejercicio de atribuciones, facultades y funciones. Además de las disposiciones sobre la materia contenidas en el D.F.L N° 458, Ley General de Urbanismo y Construcciones, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Además, desatiende lo prescrito en los principios de control, responsabilidad, eficiencia y eficacia dispuestos en los artículos 3° y 5°, de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en cuanto a que las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles correspondientes, deben ejercer un control permanente del funcionamiento de los organismos sobre las operaciones, ejecución de sus actos y desarrollo de sus funciones.

Así las cosas, lo descrito precedentemente incumple lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Contraloría General, el cual establece que las estructuras de control Interno y todas las

transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentadas y la documentación debe estar disponible para su verificación. Especialmente, sobre el principio denominado “Desplegar Actividades de Control a través de Políticas y Procedimientos”, abordado en el punto número 5.3, de ese instrumento de control.

Finalmente, es del caso indicar que recientemente la Contraloría General de la República, a través del oficio electrónico N°E13.8346, de fecha 18 de agosto de 2025, en el ejercicio de las facultades constitucionales y legales establecidas, entre otras, en la Ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, peticionó informar detalladamente qué medidas concretas de control interno y desde el punto de vista administrativo, ha adoptado esta entidad pública, para fortalecer la probidad que caracteriza a la función pública y, especialmente, para prevenir, detectar y, en su caso, sancionar hechos irregulares. En razón de lo anterior, y considerando aún más, la importancia que reviste la materia, es que la dirección en comento, debe incorporar medidas tendientes a fortalecer la probidad administrativa entre sus funcionarios.

En respuesta, a través del Ord. N°04-2111, de fecha 13 de octubre 2025, el Director de Dirección de Obras, don [REDACTED], primeramente, confirma la falta representada y luego indica que se implementará la práctica de incorporar en cada expediente una Acta de Declaración de Independencia, la cual será confeccionada por el jefe de Sección de Edificación, para luego ser validada por Asesora Jurídica de la DOM. Finalmente, y previo visto bueno del Director, será informado e instruido su uso en el Departamento de Revisión de Proyectos.

Atendida la respuesta reseñada en el párrafo que antecede, y en consideración que la referida medida no se ha sido materializada, ni se indica en su respuesta un plazo para tales efectos y tampoco ha proporcionado información sobre la eventual formalización de la misma, corresponde mantener la observación.

2.4. Ausencia de medidas concretas implementadas para prevenir, detectar y en su caso sancionar hechos irregulares.

Al respecto, cabe agregar que, revisada la documentación entregada por la DOM y las declaraciones de las jefaturas entrevistadas a propósito de este proceso de revisión, no fue posible constatar mecanismos implementados para prevenir y detectar errores, o bien para ejercer las potestades jerárquicas y correctivas que poseen las jefaturas respecto de los funcionarios de su dependencia, en cuanto a ponderar la eventual posibilidad de instruir procesos disciplinarios o aplicar anotaciones de demérito según corresponda, con el objeto dejar constancia acerca de una conducta reprochable cometida por un determinado servidor.

Es del caso indicar que, en el artículo 39°, de la Ley N°18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, indica que “Son anotaciones de demérito aquéllas destinadas a dejar constancia de cualquier acción u omisión del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario reprochable. Entre las anotaciones de demérito se considerarán el incumplimiento manifiesto de obligaciones funcionarias, tales como, infracciones a las instrucciones y órdenes de servicio y el no acatamiento de prohibiciones contempladas en este cuerpo legal y los atrasos en la entrega de trabajos.” Y,

enseguida, su artículo 40°, inciso primero, agrega que “Las anotaciones deberán referirse sólo al período que se califica, y serán realizadas por la unidad encargada del personal a petición escrita del Jefe Directo del funcionario”.

Al respecto, se debe tener presente lo dispuesto en el título V del referido Estatuto Administrativo, denominado “De La Responsabilidad Administrativa”, cuyo artículo 118°, inciso primero, expresa que “El empleado que infringiere sus obligaciones o deberes funcionarios podrá ser objeto de anotaciones de demérito en su hoja de vida o de medidas disciplinarias”, agregando su inciso segundo que “Los funcionarios incurrirán en responsabilidad administrativa cuando la infracción a sus deberes y obligaciones fuere susceptible de la aplicación de una medida disciplinaria, la que deberá ser acreditada mediante investigación sumaria o sumario administrativo.”

En efecto, si bien, a la Entidad Superior de Control le compete la fiscalización de las actuaciones de la autoridad administrativa, en cuanto estas deben ceñirse estrictamente a la normativa legal vigente, no puede, en uso de sus facultades legales, presumir una persecución laboral, por parte de la autoridad, cuando ésta, en el ejercicio de sus atribuciones desarrolla procesos evaluatorios, disciplinarios, o, en definitiva, adopta determinaciones que inciden en la gestión del servicio (aplica criterio contenido en el Dictamen N°34.325, de 2006, de la Contraloría General de la República)

Tampoco se ajusta a lo dispuesto en el numeral 5.3.7 de la Resolución Exenta N° 1.962 de 2022, de origen de la Contraloría General, sobre actividades de control, en cuanto a la reevaluación permanente tanto de las políticas como de los procedimientos y las actividades de control que se implementen, con independencia de la capacidad que mantenga la entidad de dar respuesta a los cambios significativos que susciten en los riesgos identificados o en los objetivos definidos por la organización.

En respuesta a este punto, la Dirección de Obras indica que utiliza medidas o control para la prevención y/o detección de errores, atendido que las tareas encomendadas en los distintos departamentos, son visadas en primera instancia por el funcionario responsable y luego, por el jefe superior o jefe directo de éste, por lo que, al encontrarse errores, se instruyen correcciones y/o modificaciones. Luego, se indica “Por otra parte, los “errores” según su definición, se entienden como actos involuntarios o equivocaciones de buena fe, por lo que, los mecanismos de control implementados no aseguran de que éstos no sigan ocurriendo, no obstante, de que, la implementación de éstos, aseguran la disminución de los mismos”.

Seguidamente, la referida respuesta, respecto a posibles medidas disciplinarias o aplicación de anotaciones de demerito, indica que “hasta la fecha no se habían instruido tales medidas, primero por el desconocimiento del procedimiento a seguir, y segundo, porque muchos de los casos, en los que efectivamente se cometieron “errores”, a juicio de la respectiva jefatura, no ameritaban ese tipo de medidas”.

Culmina la contestación de este apartado, indicando “se ha considerado y acogido lo señalado en el pre informe, y se han estado dando instrucciones, mediante correos electrónicos, en el cual se instruye de distintos procedimientos a seguir, cuyo incumplimiento puede generar anotaciones de demerito”.

En ese orden de ideas, y al no contar con antecedentes objetivos que permitan desvirtuar lo observado, se mantiene la observación en su totalidad.

2.5 Ausencia de control efectivo ante salidas a terreno de funcionarios.

Es posible determinar que las salidas a terreno realizadas por los funcionarios pertenecientes a la Dirección de Obras, no son debidamente registradas, verificadas ni controladas por las respectivas jefaturas, lo que fue corroborado por el Director de Obras en la entrevista sostenida a propósito del presente trabajo –quedando como medio verificadorio el acta de fiscalización y la grabación-, de fecha 14 de julio del presente año.

En este contexto, es imperioso señalar que la mencionada dirección municipal, atendida las tareas inherentes a la función que cumple, debe realizar constantes salidas a terreno, ya sea para fiscalizar, recepcionar, inspeccionar y/o validar en terreno. Ahora, dichas salidas se efectúan sin controles efectivos, vale decir, no existe un registro tanto de la salida e ingreso respectivo, no es posible determinar, entre otros, si éstos dan o no cumplimiento a la planificación y objetivo, respectivamente. Por otra parte, no es permisible verificar si la salida atiende a funciones propiamente institucionales, pues no existe un control cierto y efectivo de las funciones en terreno que ejecutan los funcionarios en comento.

Así, la falencia detectada y evidenciada en este punto, desatiende la normativa interna de la referida Dirección, esto es, Manual de Procedimientos Recepción de Obras de Edificación y Urbanización, aprobado por Decreto Alcaldicio N°2.809, de fecha 11 de noviembre de 2022, pliego que en su punto 5.4, denominado “Registros” indica expresamente que, “registro de fecha de control de cada procedimiento de las recepciones de edificación y obras de urbanización se realiza en los siguientes correlativos: 1º Libro de salidas a terreno...”. Igualmente, en Manual de Procedimientos Permiso Extracción Mecanizada de Áridos, aprobado por Decreto Alcaldicio N°2.1173, de fecha 16 de mayo de 2011, documento que en su punto 11, denominado “Registro” indica expresamente que, “Las actividades de este proceso quedan registradas en los siguientes Libros: Libro de salidas a terreno...”. Ahora, si bien existe una regulación en términos generales, aun así, en la práctica no se observa cumplimiento respecto al registro exigido en los referidos manuales de procedimiento.

A su vez, dicha actuación se contrapone a lo que reiterado en la jurisprudencia administrativas en el Dictamen N°E95947, de 2025, de origen de la Contraloría General de la República, el cual expone que de acuerdo con los artículos 5º y 7º de la ley N° 18.575, los funcionarios públicos deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, como asimismo cumplir fiel y esmeradamente sus obligaciones para con el servicio y obedecer las órdenes que les imparta el superior jerárquico. A su vez, hace referencia lo que establece el artículo 62, N° 4, del mismo texto legal, el cual prohíbe ejecutar actividades, ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal o recursos del organismo en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales. Y, finalmente al artículo 11, el que añade que es deber de las autoridades y jefaturas ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.

De igual forma, lo descrito es un incumplimiento a lo establecido en el artículo N°4 de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que aprueba normas sobre el control interno, referido al proceso de identificar y analizar los riesgos relevantes que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Sobre el presente punto, la respuesta proporcionada por la dirección revisada se refiere en primera instancia, al uso de un libro de registro de salidas, medida que no prosperó, la que fue eliminada en marzo del año 2024, por instrucción del director de la DOM, debido a denuncias por Ley Karin asociadas a este registro. Con todo, se hace presente que no se adjunta evidencia que respalte lo indicado.

Seguidamente, se indican una serie de medidas proyectadas a implementar, a saber,

- Reinstaurar el libro de registro de salidas, como registro único donde se plasmen todas las salidas, de todas las secciones pertenecientes a la dirección. Así, no adjunta evidencia de la implantación del referido registro, ni hace mención alguna a posible fecha de implementación, entre otras.
- Implementación de acta de salida a terreno diferenciada por cada sección, las que serán completadas por cada funcionario e ingresadas a un archivo por sección, todo previa visación de jefatura. Ahora bien, como evidencia envía modelo de las actas por sección, pero no acredita la implementación de las mismas.
- Implementación de envío semanal de programación de visitas a proyectos en ejecución, esto para la sección de Inspección de Obras. A modo de evidencia, envía copia de correo electrónico, de fecha 15 de septiembre del año en curso, emitido por el jefe de sección de Inspección de Obras, don [REDACTED] donde informa a la jefa del departamento de Inspección de Obras, doña [REDACTED], horario de salida a terrero del referido día 15 de septiembre y de los días 08 al 12 del mismo mes. Al respecto, se señala que la evidencia proporcionada, más que una programación propiamente tal, es sólo un informativo de días y horas de salidas a terreno. El adjunto enviado no permite evidenciar la efectiva ejecución de las salidas informadas en el mentado correo, tampoco refleja medición de cumplimiento de objetivos, responsables, proyectos visitados, entre otros.

Finalmente, indica que las medidas mencionadas en los puntos que anteceden, se materializarán mediante un instructivo que el director socializará vía correo electrónico, sin acreditar evidencia la respecto.

En consideración a que la DOM confirma el hecho objetado, y dado que se trata de acontecimientos consolidados que no es posible rectificar en el período examinado, cabe mantener la observación plasmada.

2.6. Sobre la utilización de archivos editables implementados como herramientas de control utilizadas en la Dirección de Obras Municipales de esta entidad edilicia.

Se verificó la ausencia de un sistema informático que soporte los registros de control alojados en la Dirección de Obras, tales como, registros de permisos de edificación, urbanización, archivo de



expedientes, entre otros, manteniendo en su reemplazo, sólo archivos en formato Excel. Cabe destacar que en el mencionado formato Excel, los datos pueden ser modificados, remplazados, eliminados o ser equívocos, pues por su naturaleza genera un riesgo de control, toda vez que éstos resultan vulnerables, careciendo de seguridad, integridad y confiabilidad de sus registros, no permitiendo asegurar su calidad.

El hecho advertido, conlleva el riesgo de que, en la administración de los datos contenidos en los referidos archivos, la dirección, departamento y/o sección revisados no cuenten con un control de ingreso de la información, como tampoco de un registro de las modificaciones que se realizan en ellas, las fechas, ni sus autores, dando posibilidad a que sus datos sean modificados sin contar con el debido resguardo de ésta.

Al respecto, cabe indicar que la obtención, utilización y protección de la información contenida en las aludidas bases de datos se rige por las disposiciones contenidas en la ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, lo que implica que el tratamiento de dicha información por parte de un organismo público solo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y dentro de las funciones propias de la respectiva entidad (aplica dictamen N° 75.618, de 2016).

En cuanto al hecho observado, es del caso indicar que la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, publicada el 11 de noviembre de 2019, establece que todos los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales. Por ello los órganos de la Administración, incluidas las municipalidades, están mandatados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar archivos electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad.

Lo descrito, no se ajusta a los principios de control, eficiencia y eficacia previstos en los artículos 3° y 5° de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Además, no guarda armonía con lo estipulado en el artículo 4° de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, de este Ente Contralor, referido al proceso de identificar y analizar los riesgos relevantes que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad, como además de lo consignado en el artículo 6.1, en cuanto a que la información debe estar disponible, ser actualizada, suficiente, oportuna y válida.

Según se indica en la respuesta enviada mediante oficio Int. Ord. N°04-2111, de fecha 13 de octubre de 2025, la Dirección de Obras no cuenta con todos sus procesos digitalizados, señalando que la implementación de recursos digitales para dar cumplimiento a la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado, no es parte de su responsabilidad directa. Con objeto de respaldar la ausencia de digitalización que se mantiene en la dirección, también hace mención a la falta de inversión municipal y el equipamiento insuficiente que mantiene.

Sumado a lo anterior, en la respuesta se indica que, cuentan con un Google Drive, con control de versiones, como mecanismo de control, lo que les permite medianamente controlar y establecer



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

trazabilidad. Finaliza su respuesta recomendando la planificación, asignación de recursos y sistemas útiles para dar cumplimiento a la mencionada Ley N°21.180.

Al respecto, una vez analizada la respuesta proporcionada, en atención a que la referida Dirección de Obras confirma la debilidad detectada y considerando que no presenta medidas correctivas, corresponde mantener lo observado.

II. EXAMEN DE LA MATERIA REVISADA.

1. Errores en revisión de permisos que derivan en invalidación de actos.

Como cuestión previa, es del caso exponer lo que indica el artículo 53, 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 que, dispone en su inciso segundo "La autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición de parte, invalidar los actos contrarios a derecho, previa audiencia del interesado, siempre que lo haga dentro de los dos años contados desde la notificación o publicación del acto".

Al respecto, se verificó en el transcurso de la revisión de los expedientes tenidos a la vista y, de la entrevista sostenida con el Director de Obras, don [REDACTED], la existencia de aprobaciones por parte de funcionarios que vulneraban la normativa vigente, y como consecuencia de aquello, debieron ser invalidados, puesto que fueron detectados con posterioridad a la emisión de permisos para los contribuyentes, según el siguiente detalle:

Tabla N° 3: Detalle de las invalidaciones realizadas durante el periodo auditado.

Nº	Nº RESOLUCIÓN	FECHA	TIPO	Nº EXPEDIENTE	IDENTIFICACIÓN	REVISOR
1	79	31/07/2024	Rechazo y devolución derechos pagados	665/2024	Obra Preliminar	Fernando Glasinovic
2	83	23/08/2024	Rechazo y devolución derechos pagados	220/2023	Subdivisión	Ignacio Portilla
3	89	29/08/2024	Rechazo y devolución derechos pagados	960/2023	Subdivisión	Marcelo Cortés Monroy
4	97	10/09/2024	Revocación	1191/2014	Fusión	Pablo Santander
5	98	11/09/2024	Rechazo y devolución derechos pagados	144/2024	División Predial Afecta	Marcelo Cortés- Monroy
6	99	12/09/2024	Rechazo y devolución derechos pagados	006/2024	Subdivisión	Marcelo Cortés- Monroy
7	122	16/10/2024	Invalidación	757/2023	Subdivisión	Ignacio Portilla



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

8	123	16/10/2024	Invalidación	323/2023	División Predial Afecta	Jorge Subiabre/ Ignacio Portilla
---	-----	------------	--------------	----------	-------------------------	-------------------------------------

Fuente: Elaborada en base a información en correo enviado el 08 de agosto de 2025, por la Dirección de Obras Municipales.

Ahora bien, cabe hacer presente que, las ocho invalidaciones expuestas en la tabla precedente, es decir el 100%, se tratan de expedientes o solicitudes de permisos de proyectos y anteproyectos de urbanización, todas, funciones de la Sección de Urbanización, a cargo de don [REDACTED]. Asimismo, es posible observar que dos de los funcionarios revisores responsables de los expedientes que presentaron errores se repiten 3 veces cada uno, es decir un 75%, lo que no se condice con el principio de control establecido en el numeral 3.4 de la citada Resolución N°1.962, de 2022, que dispone que el personal de una entidad constituye un factor importante del control interno, por ende, para un control efectivo, se necesita contar con personas funcionarias competentes.

Lo expuesto no se advierte con la obligación de vigilar continuamente las operaciones y adoptar inmediatamente medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia. En dicho contexto, lo planteado deja de manifiesto una falta de control en lo que respecta a la supervisión efectiva de la emisión de los permisos de proyectos y anteproyectos de urbanización, toda vez que las jefaturas en la DOM son las que visan los documentos –tanto el Jefe de Sección, Jefe de Departamento y Director–Lo representado, no se ajusta a lo estipulado en el artículo 1º de la citada Resolución N° 1.962, de 2022, que dispone que el control interno es un proceso integral y dinámico efectuado por la alta administración y las personas funcionarias de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de la misión y objetivos de la entidad, precisando su numeral 1.6.4 que el control interno está dirigido para que se cumpla, entre otros, el objetivo de entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades.

En este sentido, la ausencia de procedimientos internos que permitan detectar oportunamente actuaciones irregulares de los funcionarios a cargo de la revisión, concibe un riesgo alto de que dicho procedimiento sean susceptibles de ser utilizados para operaciones irregulares, ilícitas o fraudulentas, que podrían atentar contra el buen uso de los medios públicos. Aspectos que no permitirían mantener un control efectivo y adecuado, tendiente a disminuir el riesgo de errores que puedan afectar el debido resguardo del patrimonio. Lo expuesto supone un incumplimiento al control preventivo sobre “Autorización y Aprobación”, consignado en el numeral 5.1.4.1 de la Resolución N° 1.962, de 2022, que establece en lo que importa que “una transacción es válida, es decir, representa un evento real o que se encuentra dentro de la política de la entidad”. Además, indica que “Los procedimientos de autorización deben de ser documentados y claramente comunicados a las jefaturas y personas funcionarias”.

Asimismo, lo expuesto contraviene los principios de control, eficiencia, eficacia, responsabilidad y transparencia consignados en los artículos 3º, inciso segundo, y 5º de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en orden a que



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los recursos públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

Con todo, lo expuesto no se aviene con el deber de resguardo del patrimonio fiscal que compete a la administración y que se manifiesta en su obligación de velar por la eficiente e idónea administración de los recursos públicos previsto en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, ya citada.

Sobre este punto, la Dirección de Obras acoge la observación plasmada en este numeral. Además, señala que con fecha 27 de mayo del año en curso, solicita mediante Of. Int. Ord. N°04-1018, a la autoridad máxima comunal ponderar la instrucción de una investigación administrativa o sumario administrativo a funcionarios de la DOM, respaldando dicha solicitud en la falta de rigurosidad en el ejercicio de las funciones de revisión de expedientes, aplicación de normas legales y reglamentarias, cumplimiento de los procedimientos establecidos para informar el resultado de la asignación de expedientes encomendados, así como acatar instrucciones directas, en el caso de don [REDACTED]. Y, por otra parte, por debilidades en EL examen y supervisión de las revisiones efectuadas por los funcionarios bajo su cargo, lo que ha significado errores en los procedimientos, autorizaciones de expedientes que no fueron correctas, informes de derecho para proceder con los permisos solicitados por usuarios que han debido ser anulados y posteriormente invalidados los actos administrativos asociados a los mismos. Igualmente, hace mención a instrucciones impartidas por correo electrónico referentes a la revisión y visación de expedientes.

En razón de lo informado, considerando que la Dirección de Obras confirma el hecho objetado, y dado que se trata de hechos consolidados que no es posible enmendar en el período examinado, cabe mantener la situación observada.

2. Disponibilidad de vehículos municipales limitada para salidas a terreno.

Sobre el particular, cabe hacer presente que, mediante correo electrónico, de fecha 28 de agosto de 2025, el jefe del Departamento de Transporte, don [REDACTED], indica que la disponibilidad de vehículo asignada a la Dirección de Obras, corresponde a 1 móvil, tres días por semana, con la siguiente frecuencia: miércoles, jueves y viernes. Así las cosas, la DOM, cuenta con 1 vehículo para trasladar a todos los funcionarios que a propósito de sus labores deben salir a terreno.

Tal como se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, tanto en las disposiciones legales como en la normativa interna se definen las labores que está mandatada a desarrollar la Dirección de Obras. Ahora bien, para el correcto desarrollo de las mismas, resulta necesario el uso de vehículos de traslado, y con ello, que la disposición de los mismos se encuentre acorde a las funciones inherentes y propias de la dirección en comento, asunto que no se observa puesto que, la disposición de 1 vehículo tres días de la semana, resulta, al menos, desproporcionada en atención a la cobertura y despliegue de control y fiscalización que debe realizar la Dirección de Obras en la comuna.

Sobre el particular, útil resulta consignar que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° del decreto ley N° 799, de 1974, que regula el uso y circulación de vehículos estatales -plenamente aplicable a los vehículos

municipales-, y en concordancia con lo sostenido por la jurisprudencia administrativa contenida, entre otros, en el dictamen N°29.462, de 2009, de la Contraloría General, aquéllos sólo pueden ser utilizados para el cumplimiento de funciones inherentes a los fines institucionales, estando absolutamente prohibido su uso en cometidos particulares o ajenos al servicio al cual pertenecen. Así, en virtud del oficio N° 35.593, de 1995, modificado por el dictamen N° 41.103, de 1998, se impartieron las instrucciones de la Contraloría General sobre el uso y circulación de vehículos estatales regulados por el indicado decreto ley, reafirmando su numeral IV, letra a), lo señalado en el citado artículo 2º, en cuanto a que "en general, los medios de movilización con que cuentan los entes del Estado sólo pueden ser empleados para el cumplimiento de sus fines".

A lo anterior, y mediante entrevista sostenida tanto con el Director y jefaturas de departamento y sección, indican como limitación, la falta de recurso vehicular, enfatizando lo necesario que es para el correcto desarrollo de las funciones a desempeñar. Es más, en entrevista con el jefe de Sección de Edificación, don [REDACTED], éste indica que en ocasiones él y su equipo han tenido que salir en vehículo propio, e incluso en vehículos de los mismos usuarios a quiénes se va a fiscalizar, esto con la finalidad de acelerar los procesos de revisión en terreno. Lo expuesto por el profesional, no se ajusta a lo regulado en el marco normativo, especialmente, respecto a la observancia del principio de probidad administrativa.

Así las cosas, admitir la posibilidad de pactar arreglos de movilización entre el funcionario y el contribuyente resulta improcedente, toda vez que dicha función solo debe realizarse en vehículo fiscal, sin extenderse a medios propios o terceros. Además, la situación como aquella expuestas por el jefe de la Sección de Edificación, potencialmente afectaría, el principio de probidad administrativa, en atención a la falta de límites precisos para esos acuerdos, y podría implicar un daño a la eficiencia con que la municipalidad debe gestionar sus recursos, según se ordena en los artículos 3º, inciso segundo, y 5º, inciso primero, de la ley N° 18.575 (aplica criterio contenido en el dictamen N° 25.694, de 2005).

Por otro lado, lo expuesto denota que no existiría una atención de los contribuyentes por orden de ingreso, sino más bien por quien suministra movilización particular, lo cual no garantiza el igual tratamiento a los contribuyentes, lo que no se ajusta a los principios de igualdad ante la ley y no discriminación arbitraria (aplica criterio contenido en el dictamen N° 5.244, de 2018, de la Contraloría General de la República).

Asimismo, lo anteriormente expuesto, no se ajusta a las definiciones establecidas en el artículo 5º, de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la CGR.

Respecto a este numeral, el objeto auditado declara que, "Por lo pronto, y acogiendo la observación de la auditoria, se instruirá a los funcionarios del Departamento de Revisión de Proyectos, que deben suspender las salidas a terreno en vehículos propios y/o de los usuarios, debiendo gestionar un vehículo institucional para las respectivas salidas, de acuerdo a la disponibilidad de la Sección Transporte, dejando constancia de cada solicitud realizada (fecha, hora, y día solicitado) como respaldo para el cumplimiento de plazos, los cuales ya no serán de responsabilidad de la Dirección de Obras, sino de la Sección de Transportes". Incorporando a su respuesta, Of. Int. Ord. N°04-2084, de fecha 08 de octubre del presente año, solicitando mediante dicho documento a

la autoridad máxima comunal la asignación de un vehículo exclusivo para la dirección.

Ahora bien, ante dicha contestación, sin contar con antecedentes que respalden las instrucciones impartidas, más aún, considerando que la falta obedece a hechos ya acontecidos, se mantiene lo observado.

3. Falta de control y uniformidad en la numeración de los expedientes tramitados en Dirección de Obras Municipal.

Se verificó que la Dirección de Obras, no cuenta con un sistema informático que genere en forma correlativa y automática los números otorgados a los certificados, permisos y autorizaciones que entrega, manteniendo para ello un registro manual e independiente por tipo de trámite realizado en aquella Dirección. Sumado a lo descrito, el número asignado a cada expediente según el referido tipo de trámite, al momento de ser archivado es reemplazo por un número de carpeta o archivo –éste último designado por la Sección de Archivo- sucesivo y único, sin distinción por tipo de expediente o bien, si éste fue recepcionado de manera presencial o remota, entre otra categorización.

Como es posible advertir, el sistema de registro utilizado resulta vulnerable, carece de integridad y confiabilidad en la administración de los datos, y no garantiza la seguridad de sus registros, debido a que facilita posibles modificaciones sin las correspondientes autorizaciones y puede conllevar una falta de alerta oportuna ante la ocurrencia de errores. Además, es tendencioso a confusión, al momento de búsquedas posteriores, toda vez que un mismo archivo tiene –a lo menos- dualidad de numeración, en primera instancia el número de expediente asignado al momento de ser derivado para revisión y luego la numeración asignada al tiempo de ser archivado.

En este orden de ideas, se hace presente que en la mencionada Dirección de Obras, existe un Manual de Procedimientos de Archivo, pliego aprobado por Decreto Alcaldicio N°2.173, de fecha 16 de mayo de 2011, el que no obstante, y de acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista no es observado, a saber; el documento descrito establece en el numeral 4 cuáles son los objetivos del mismo, indicando en lo que importa qué, en primer lugar se deben describir de forma general las actividades del proceso de archivo de toda la documentación y antecedentes ingresados a la Dirección de Obras Municipales, con la finalidad de establecer mecanismos y unidad de criterios, que permitan estandarizar y orientar sobre las pautas que se aplican en el archivo de proyectos, solicitudes, y documentación general, permitiendo un trabajo individual y en equipo más eficiente en relación a las funciones asignadas, y en segundo lugar entregar un servicio a los interesados o solicitante en tiempo real y con altos estándares de calidad, sobre la base de la Mejora Continua, lo que implica como objetivo esencial garantizar la calidad de nuestro servicio.

Así las cosas, lo descrito precedentemente incumple lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Contraloría General, el cual establece que las estructuras de control Interno y todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentadas y la documentación debe estar disponible para su verificación, en auditorias y/o fiscalizaciones, ya sea por la Contraloría Regional o por esta Contraloría Interna.

Así, lo antes expuesto, tampoco se aviene con lo previsto en el numeral 6.1, de la mencionada resolución, en orden a que la entidad debe desarrollar e implantar actividades de control sobre la integridad de los datos introducidos en los sistemas de información, así como sobre el procesamiento de dichos datos, para transformarlos en información que pueda ser utilizada por otros controles.

Referente al presente reproche, la Dirección de Obras reafirma que cuentan con un registro de trámites –expedientes, permisos, autorizaciones, certificados, oficios, informes técnicos y resoluciones- que se califica como un sistema digital para almacenar la información, y asigna los números correlativos a cada trámite, sin embargo, dicho sistema no es automático. Igualmente, da cuenta de la creación de una unidad en Google Drive para la asignación de numeración de los trámites ya mencionados, donde cada funcionario le asigna número al tipo de trámite, según corresponda.

En la misma línea, y sobre la función de la Sección de Archivos, se indica que se le asigna la numeración sólo aquellos expedientes que logran obtener el respectivo permiso, independiente de su tipo, luego los registran y resguardan el expediente físico.

En razón de lo informado, y al no contar con antecedentes distintos a los revisados en primera instancia que permitan desvirtuar lo observado, se mantiene observación.

4. Mecanismo de atención de reclamos carentes de regulación y control.

Se observa la ausencia de regulación y control para el proceso de recepción, revisión y respuesta de los reclamos recibidos en la Dirección de Obras.

De acuerdo con la documentación tenida a la vista, y las entrevistas realizadas, es posible constatar que los reclamos de los usuarios se reciben en forma presencial, a través de plataforma digital –DOM Digital- o correo electrónico, reclamos que son consolidados en una planilla Excel en conjunto con otras solicitudes.

En ese sentido, se indica que revisada la planilla enviada por el director de Obras –don [REDACTED]– mediante correo electrónico, con fecha 31 de julio del año en curso, en archivo compartido, es posible advertir que el registro que se tiene en la referida Dirección de Obras para el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2024, consta de 3.818 ingresos dentro de los cuales se encuentran solicitudes y reclamos. Dicho registro es confuso, toda vez que no se ingresan los antecedentes de una manera estandarizada que permitan operar la información de forma clara y precisa para generar un análisis de gestión. Para exemplificar, en una misma columna denominada “Administrador”, se puede encontrar variedad de datos ingresados, tales como; números, tipo de documentos, materia, entre otros.

En este sentido no es posible verificar la información mínima referida a reclamos recepcionados en la Dirección, tales como: el N°, emisor, responsable de dar respuesta, el motivo y su estado de tramitación

(pendiente, en trámite, cerrado), el número de días transcurridos entre la presentación de los requerimientos y la solución de estos.

A mayor abundamiento, es del caso detallar que la planilla recepcionada, revisada y analizada, contiene 3.818 registros, de los cuales 3.212 figuran como derivados a funcionarios de la dirección y los otros, 606 aparecen sin derivación. De este último número, 625 contienen información que da cuenta de las respuestas formuladas, y 2.587 no cuentan con información relativa a contestaciones, esto es, el 80.54% de los requerimientos ingresados –sea solicitud o reclamo- fue derivado y no respondido. Ahora, si consideramos los ingresos derivados sin respuesta y los no derivados, ambos suman 3.193. En conclusión, según la mentada planilla de reclamos, instrumento que se utiliza en la Dirección de Obras como herramienta de control -tal como está plasmada la información en la misma- indica que el 83.63% del total de los requerimientos ingresados en la Dirección de Obras de esta entidad edilicia, no se le da respuesta.

Así las cosas, se observa que el mecanismo de registro y atención de reclamos, impide efectuar un análisis de gestión relativo a la eficiencia operativa de respuesta de la Dirección fiscalizada ante los reclamos presentados por los propios usuarios del servicio.

Por otra parte, según declaración del jefe de Sección de Edificación, don [REDACTED], una medida de acción que ha implementado a propósito de los reclamos de los contribuyentes por demora e incumplimiento en los plazos de revisión, es que les da priorización a aquellos expedientes objeto reclamación por sobre el resto de las revisiones pendientes. Ahora bien, la medida adoptada, no garantiza el igual tratamiento a los contribuyentes, lo que no se ajusta a los principios de igualdad ante la ley y no discriminación arbitraria (aplica criterio contenido en el dictamen N° 5.244, de 2018, de la Contraloría General de la República). Esto, al existir revisiones de expedientes incluso con plazos vencidos que no son revisados puesto que, no han sido objeto de reclamos.

Con respecto a la regulación interna sobre la materia en específico, existe un Manual de Procedimientos de Cartas de Solicitudes y Reclamos, aprobado por Decreto Alcaldicio N°2.173, de fecha 16 de mayo de 2011, pliego que en su punto 10.2, denominada “Revisiones”, letra B) aborda con detalle la “visita de inspección por reclamos” y en el punto 10.3 “redacción de la respuesta o aprobación de la solicitud” señala que, “Para dar respuesta a la carta reclamo se prepara el oficio dirigido a la persona que suscribió la carta reclamo y al infractor si lo hubiera, con la finalidad de dar una respuesta precisa y oportuna”. Especificidades, a las cuales y, mediante los antecedentes tenidos a la vista, no es dable determinar el debido cumplimiento.

Lo expuesto, no se ajusta a lo dispuesto en la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de la Entidad Superior de Control, conforme a los cuales la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa, exacta y facilitar el seguimiento de estos, antes, durante y después de su realización, y debe existir una supervisión competente de todas sus funciones, para el logro de los objetivos de control interno.

En la contestación recibida en atención a este tema, se ratifica el uso de una planilla que contiene todas las actuaciones recepcionadas vía correspondencia, sin contar con un registro exclusivo para

ingreso de reclamos. Además, compromete la implementación de planillas propias por cada funcionario de la Sección Inspección de Obras a Terceros, con registro de solicitudes de visita, la que contendrá las siguientes columnas: nombre, dirección, número de días transcurridos desde la presentación del documento, motivo, fecha de las vistas a terreno, estado de la tramitación y N° del oficio de respuesta. Del mismo modo, establece que dicha planilla deberá ser ingresada a Google Drive, para que las respectivas jefaturas puedan llevar el control de éstas.

En atención a los argumentos esgrimidos, dado que son medidas que tendrán repercusiones futuras, y toda vez que no se acredita su implementación, se mantiene lo observado.

5. Sobre el Plan Regulador Comunal

El Plan Regulador de la comuna de La Serena actual, fue aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N°1.302, de fecha 10 de diciembre de 2020, el cual es discordante al crecimiento urbano y rural que ha tenido dicha comuna desde su elaboración. Lo anterior, considerando que el proceso de evaluación ambiental estratégica -que es la base para el plan regulador comunal- data del año 2013, es decir, desde hace 12 años atrás.

Primeramente, indicar que, en el artículo 41° de la LGUC, establece en su inciso primero que, “Se entenderá por Planificación Urbana Comunal aquella que promueve el desarrollo armónico del territorio comunal, en especial de sus centros poblados, en concordancia con las metas regionales de desarrollo social, económico, cultural y medioambiental y que incorpora disposiciones que resguardan y promueven la integración social y el acceso equitativo a bienes y servicios públicos urbanos. La planificación urbana comunal se realizará por medio del Plan Regulador Comunal”. Luego, el tercer inciso indica que “Sus disposiciones se refieren al uso del suelo o zonificación, localización del equipamiento comunitario, estacionamiento, jerarquización de la estructura vial, fijación de límites urbanos, densidades y determinación de prioridades en la urbanización de terrenos para la expansión de la ciudad, en función de la factibilidad de ampliar o dotar de redes sanitarias y energéticas, y demás aspectos urbanísticos”.

En seguida, señalar que el mismo cuerpo legal, en su articulado N°5, delimita las funciones, indicando que “A las Municipalidades corresponderá aplicar esta ley, la Ordenanza General, las Normas Técnicas y demás Reglamentos, en sus acciones administrativas relacionadas con la planificación urbana, urbanización y construcción, y a través de las acciones de los servicios de utilidad pública respectivos, debiendo velar, en todo caso, por el cumplimiento de sus disposiciones”.

A su vez, el artículo 116°, del ya referido cuerpo normativo, establece que “la construcción, reconstrucción, reparación, alteración, ampliación y demolición de edificios y obras de urbanización de cualquier naturaleza, sean urbanas o rurales, requerirán permiso de la DOM, a petición del propietario, con las excepciones que señale su ordenanza general”.

Entonces, para dar cabal cumplimiento a la normativa bajo análisis en el presente punto, es inherente contar con un Plan Regulador Comunal que delimite el uso del territorio comunal. Más aún, considerando que bajo testimonio de la jefa de Departamento de Revisión de

Proyectos -doña [REDACTED] - y del jefe de Sección de Urbanismo – don [REDACTED] - el plan regulador en uso, es un instrumento que en la actualidad no refleja fielmente la realidad de la comuna, hecho que genera incertidumbre al momento de otorgar permisos. Del mismo modo, se indica que esta situación está en conocimiento de la Asesora Urbanista.

Así, lo expuesto no se ajusta a lo consignado en el artículo 4° de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de origen de la Contraloría General de la República, referido al proceso de identificar y analizar los riesgos relevantes que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Así también, no armoniza con lo previsto en el principio 5.1 de la misma resolución, el cual establece que se deben definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.

Además, refiere una contravención a lo establecido en los artículos 3° y 5° de la Ley N°18.575, los cuales disponen que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, observando, al tenor de esas disposiciones, los principios de control, responsabilidad, eficacia y eficiencia y de probidad, entre otros.

Sobre este punto, la respuesta emitida por la Dirección de Obras, indica en primer término que, mantener actualizado y promover modificaciones o enmiendas al Plan Regulador Urbano, no es parte de sus funciones o responsabilidades, esto respaldándose en el Reglamento Interno de Estructura y Funciones. Por otra parte, señala que se han detectado errores e inconsistencias en el instrumento de planificación territorial, siendo estos notificados a la Asesora Urbana, doña [REDACTED]. También, reconoce dicho instrumento como una herramienta de uso permanente y fundamental para el cumplimiento de funciones propias de la Dirección de Obras.

Finalmente, indica en su contestación que la Sección de Urbanismo -a solicitud de la referida Asesora Urbana, doña [REDACTED]-, envía mediante correo electrónico, de fecha 11 de agosto del año en curso, catastro con todas las situaciones detectadas erróneas o irregulares del Plan Regulador, adjuntando copia de dicho correo. Ahora bien, es importante señalar que la mentada comunicación no cuenta con validación de la jefatura de departamento correspondiente – Jefa de Departamento de Revisión de Proyectos, doña [REDACTED] - ni del Director, don [REDACTED]. Además, el tenor del comunicado es envío de detalles a considerar, en ningún caso refleja el levantamiento de algún requerimiento respecto de la materia bajo análisis.

En ese orden de ideas, y al no contar con antecedentes que permitan desvirtuar lo observado, se mantiene observación.

6. Sobre publicación de listado de permisos y autorizaciones otorgadas por la DOM.

Sobre la materia, es del caso indicar que el artículo 116 bis C) de la LGUC, señala que “La municipalidad deberá publicar en su sitio web, a más tardar el quinto día hábil de cada mes, una resolución de la Dirección de Obras Municipales que contenga el listado con todos los permisos y

autorizaciones que hubiesen sido otorgados durante el mes anterior, junto con una copia de aquellos. En dicha publicación se dejará expresa constancia de la fecha en que se realiza y, a contar de ésta, los permisos y autorizaciones se presumirán de derecho conocidos, para efectos de lo dispuesto en el artículo 118 bis". Luego, en el inciso segundo del mismo artículo, precisa que lo esgrimido en el inciso primero, forma parte de un deber de transparencia activa, de conformidad a lo previsto en la Ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, y le será aplicable lo dispuesto en dicha ley.

Con todo, de la revisión efectuada a esta materia en específico, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Antes de la actualización de la norma

Sobre la materia, se revisó el sitio web de este municipio, particularmente la página de Transparencia Activa, apartado número 07 sobre Actos y Resoluciones con Efectos sobre Terceras Personas, dentro del que se registran aquellos actos emitidos por la Dirección de Obra, en este caso, se descargó el registro histórico –que contiene registros hasta el 31 de diciembre de 2024-, verificándose que la información allí publicada respecto a los permisos otorgados por la DOM, correspondientes a los meses entre julio a diciembre del año 2024-periodo en revisión-, asciende a la cantidad de 129 permisos.

En ese sentido, se aprecia que la cantidad de permisos publicados no condice con la cantidad de permisos informados a esta Dirección de Control, a través de correo electrónico, con fecha 31 de julio del año en curso, en archivo compartido, que, de acuerdo con el detalle expuesto en la tabla adjunta, la cantidad de permisos autorizados por esa dirección en el periodo en examen asciende a 717. Existiendo de esta manera una diferencia de al menos 588 permisos no registrados en el portal.

Tabla N° 4: Detalle de los permisos otorgados por la DOM en el periodo auditado - julio a diciembre 2024-.

TIPO PERMISO	CANTIDAD
PERMISOS DE LOTEOS	1
PERMISOS DE SUBDIVISION Y FUSION	26
PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL	88
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS	148
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY N° 20,251 EDIFICACIONES ANTIGUAS ANTES DEL 31/07/1959	10
PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY N° 21.052 REGULARIZACION ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES	0
PERMISOS DE OBRAS MENORES	64
PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.898	129
RECEPCIONES	251
	717

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por la DOM de la Municipalidad de La Serena.

Por consiguiente, dicha actuación se contrapone al principio de transparencia y de publicidad, dispuesto en el artículo 16 de la ley N°19.890, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, que señala que el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

b) Despues de la actualización de la norma.

Ahora bien, una vez realizada las validaciones en la página de Transparencia Activa, apartado permisos y autorizaciones del Art. 116 bis C LGUC, año 2025, es posible determinar que no se observa cabal cumplimiento a las disposiciones del nuevo artículo 116° bis C) de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, incorporado por la Ley N°21.718, sobre Agilización de Permisos de Construcción.

Si bien, existe en la página de trasparencia activa de la entidad la publicación requerida –para los periodos de mayo a agosto de la presente anualidad- ésta no cumple con todos los criterios mínimos de información regulados para dichos efectos, tales como, número correlativo de permisos y autorizaciones mes anterior, tipo de aprobación, N° aprobación, fecha aprobación, destino, dirección predio, rol predio.

Tabla N° 5: Detalle de los criterios mínimos que debe tener la publicación.

MES	NÚMERO CORRELATIVO DE PERMISOS	TIPO APROBACIÓN	N° APROBACIÓN	FECHA APROBACIÓN	DESTINO	DIRECCIÓN PREDIO	ROL PREDIO.
MAYO	X	X	-	X	-	-	-
JUNIO	X	X	-	X	-	-	-
JULIO	X	X	-	X	-	-	-
AGOSTO	X	X	-	X	-	-	-

Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida de la página de transparencia activa de la Municipalidad de La Serena.

Nota tabla:

- x Información que contiene la publicación.
- Información que no contiene la publicación.

Lo anterior, deja en evidencia el incumplimiento a las disposiciones indicadas en la ya mencionada Ley N°20.285, particularmente lo referido en los artículo 5°; el que indican que, “En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se



utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado”, asimismo, el artículo 7°, que expresa, “Los órganos de la Administración del Estado señalados en el artículo 2°, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes: letra g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros”, respectivamente. Y, por otro lado, no es posible verificar la observancia a las instrucciones impartidas por el Consejo para la Transparencia, mediante oficio N°11.829, de fecha 16 de mayo de 2025, que establece el mecanismo de publicación en el sitio Transparencia Activa, respecto a la implementación del artículo 116° Bis C, de la LGUC, en concordancia con la ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.

Además, es imperioso mencionar que en el artículo 22° de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, se detalla que, “los funcionarios fiscales y municipales serán civil, criminal y administrativamente responsables de los actos, resoluciones u omisiones ilegales que cometan en la aplicación de esta ley”. De igual manera, se indica que el incumplimiento injustificado de las normas sobre transparencia activa se sanciona y conlleva multas para la autoridad o jefe superior del servicio, que pueden variar entre un 20% y un 50% de sus remuneraciones mensuales brutas, según lo establece la Ley de Transparencia en Chile. Siendo el Consejo para la Transparencia quien fiscaliza y puede instruir sumarios para determinar a los responsables y aplicar estas sanciones.

Así, las falencias detalladas precedentemente, denotan inobservancia a la ya mencionada normativa vigente que rige el tema en cuestión. Lo expuesto, además, refiere una contravención a lo establecido en los artículos 3° y 5° de la Ley N°18.575, los cuales disponen que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, observando, al tenor de esas disposiciones, los principios de control, responsabilidad, eficacia y eficiencia y de probidad, entre otros.

A su vez, dicha actuación se contrapone al principio de transparencia y de publicidad, dispuesto en el artículo 16 de la ley N°19.890, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, que señala que el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él.

Lo anterior, no se ajusta igualmente a lo establecido en el artículo 11° de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que dispone que las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia, puesto que no es suficiente delegar en un subalterno algunas funciones se requiere un control y seguimiento de aquello. Este control se extenderá tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones,

en armonía con lo consignado en la letra a) del artículo 61° de la Ley N°18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

De igual manera, el hecho descrito incumple lo establecido en el artículo 4° de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, de origen de la Contraloría General de la República, referido al proceso de identificar y analizar los riesgos relevantes que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Así también, no armoniza con lo previsto en el principio 5.1 de la misma resolución, el cual establece que se deben definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.

En referencia al presente numeral, la respuesta esgrimida por la Dirección de Obras indica respecto a la publicación del listado de permisos y autorizaciones otorgadas por la mentada dirección que, “en junio del presente año, a raíz de un reclamo presentado al Consejo para la Transparencia por un usuario, se detectó un error en el portal donde se cargan los documentos de transparencia. Este error impedía la correcta publicación de documentos, verificándose que ninguno de los documentos subidos en el señalado portal, correspondientes al año 2025, había sido publicado”.

Además, indica que, para subsanar la situación descrita, la Dirección de Administración Municipal, crea una nueva página en el portal de Transparencia Activa donde se comienza a actualizar la información desde enero de este año. En cuanto a las publicaciones correspondientes al 2024, señala que debido al error de la plataforma tampoco están cargados en su totalidad los permisos y autorizaciones otorgadas durante el mencionado año 2024. Asimismo, el director agrega que, “esta problemática es ajena a nuestras funciones como DOM, la que sólo corresponde a subir información respectiva, ya que el manejo y mantención del respectivo portal, no es competencia nuestra”.

Por otra parte, respecto de las publicaciones que deben realizarse conforme a las modificaciones del art.116° bis C) LGUC, señala que se está cumpliendo con esta disposición sin reparos u observaciones de parte del MINVU -institución externa que proporciona las directrices de publicación sobre la materia- respaldando así la forma de publicación, mas no el fondo, que es lo observado por este Departamento de Auditoria Interna y Fiscalización.

En consideración a que la entidad auditada confirma el hecho objetado, analizada su respuesta y dado que se trata de hechos consolidados que no es posible enmendar en el período examinado, y considerando además que los hechos detectados aun no son corregidos a cabalidad, cabe mantener la situación observada.

7. Sobre DOM Digital

De la información proporcionada por la Dirección de Obras Municipal, se constató que se está utilizando un sistema digital para realizar algunos trámites en esta dirección, plataforma digital a través de la cual se puede realizar en forma remota trámites en las Direcciones de Obras Municipales



(DOM), entre los que figuran permisos de edificación, subdivisión, urbanización, regularizaciones y certificados, entre otros.

En esa línea, es del caso exponer que, el contar con un software para los fines ya descritos, se encuentra regulado en la OGUC, en el artículo 1.4.1. donde se indica expresamente “Las solicitudes y trámites para la obtención de certificados, autorizaciones y permisos de que trata esta Ordenanza, y los actos y demás documentos de las Direcciones de Obras Municipales, podrán ser efectuados o expedidos mediante medios electrónicos. En tal caso la Dirección de Obras Municipales respectiva y los interesados deberán cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, su reglamento y las normas técnicas vigentes sobre la materia, sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos que para cada actuación establece esta Ordenanza”, definiendo además, en el mismo articulado lo que sigue, “Para los efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, los expedientes y documentos ingresados por medios electrónicos deberán almacenarse en un repositorio o archivo electrónico especialmente habilitado para la seguridad y permanencia de dicha documentación, cuya conservación e integridad será resguardada conforme a las normas técnicas sobre seguridad y confidencialidad del documento electrónico”.

El objetivo de esa plataforma es permitir avanzar hacia la modernización del Estado, acorde a la Ley N°21.180, de Transformación Digital del Estado, agilizando procedimientos, evitando trámites presenciales y permitiendo el seguimiento en línea de aquellos, según lo indicado en la página web de esta municipalidad. El servicio fue contratado mediante licitación pública ID 4295-57-LQ21 denominado “Arriendo de Software para la Dirección de Obras Municipales 2º Proceso”, asociado al software DOM Digital de la empresa IT Solutions S.A., aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N°823, de fecha 20 abril de 2022.

En este contexto, el estudio de los factores de riesgo, permitió obtener una comprensión del entorno en que se ejecutan las operaciones relacionadas con el indicado sistema, del cual se desprenden las siguientes observaciones:

a) Sobre el funcionamiento

Al respecto se observa que la DOM digital funciona únicamente como una plataforma de ingreso de requerimiento, sin embargo, la tramitación no es automatizada, toda vez que cuando ingresa una solicitud, ya sea de permisos o recepciones finales de Edificación y/o de Urbanismo, a través del sistema, se envía a cada sección según sea el caso, para que se revise que dicho requerimiento cumpla con los pre-requisitos, siguiendo el conducto manual y regular que la dirección otorga a los diversos servicios que entrega.

A mayor abundamiento, luego que se habilita para que el contribuyente realice el pago de derechos iniciales, y es admitido como un trámite válido o admisible en la Dirección de Obras, se le asigna un arquitecto revisor, el que posteriormente se contacta con solicitantes a través de correo electrónico y se crea un expediente físico.

En dicho contexto, la Contraloría General ha señalado que se puede acudir al uso de tecnologías de la información para apoyar la labor administrativa, postura que encuentra su fundamento en los anotados principios de eficiencia y eficacia, transparencia y publicidad



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

administrativa y en el debido cumplimiento de la función pública por parte de los organismos públicos, todos los cuales deben observarse al utilizar una plataforma digital como uno de sus medios de comunicación institucional (aplica dictamen N° 43.233, de 2015)

b) Sobre la supervisión del software

Al respecto se observa que el Departamento de Modernización y TIC'S no supervisa ni genera las acciones necesarias para prevenir, mantener y corregir el software bajo análisis, ya que no tiene asignado funcionario alguno para desempeñar tales, limitándose a brindar soporte y asesoría técnica en materias que tengan relación con la operación de la DOM Digital mediante el canal de atención de Mesa de Ayuda.

Lo anterior, ratificado por don [REDACTED], jefe del Departamento Modernización y TIC'S, en su contestación realizada mediante un certificado y un documento en PDF, ambos enviados por correo electrónico institucional, con fecha 02 de septiembre de la presente anualidad. Lo indicado, a propósito del pronunciamiento solicitado por el equipo de auditores a cargo del presente trabajo de auditoría.

La situación descrita, no armoniza con el artículo N°21, del Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación, aprobado mediante Decreto Alcaldicio N°1.730, de fecha 10 de octubre de 2019, el cual regula la estructura y la organización interna de la Municipalidad, así como las funciones generales y específicas asignadas a las distintas unidades. Para el caso en análisis, se debe considerar lo regulado en la letra c), del mencionado artículo, el que dispone que será el departamento que debe supervisar y generar las acciones necesarias para prevenir, mantener y corregir el hardware, software, conectividad y telecomunicaciones institucionales de manera oportuna, coordinando a las distintas secciones del departamento, para así poder brindar un servicio continuo.

Asimismo, se aleja de lo establecido en los artículos 3° y 5° de la Ley N°18.575, los cuales disponen que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, observando, al tenor de esas disposiciones, los principios de control, responsabilidad, eficacia y eficiencia y de probidad, entre otros.

c) Sobre la certificación del cumplimiento de la normativa

Se advierte que el certificado N°2, de fecha, 02 de septiembre de 2025, emitido por el jefe del Departamento de Modernización y TIC'S, respalda que el aludido software cumple con la norma de documento electrónico y firma digital, sin embargo, nada dice sobre las normas y el cumplimiento técnico del mismo, al menos desde la perspectiva de conservación e integridad de la información contenida en el indicado software.

Además, resulta útil mencionar que el documento analizado carece de medio autentificador en los términos indicados por el funcionario, toda vez que, en su párrafo final indica que, "La validación del presente certificado puede ser solicitada a Patricio Alcayaga Dorta, teléfono 51-2206570 o al email patricio.alcayaga@laserena.cl", sin que se observe que dicha



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

**MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

certificación cuente con un respaldo distinto a la referida certificación que el propio funcionario realiza, con la finalidad de verificar la veracidad y autenticidad.

En dicho contexto, la Contraloría General ha señalado que, está permitido el uso de tecnologías de información para apoyar la labor administrativa, siempre que se dé cumplimiento a las disposiciones que regulen el procedimiento de que se trate y en tanto esas normas específicas no obsten a dicha posibilidad; que el servicio cuente con la factibilidad técnica para implementarlas; y que se adopten las medidas de resguardo necesarias para asegurar la veracidad e inviolabilidad de la información (aplica dictamen N°E282779, de 2022).

d) Sobre el Inspector técnico del servicio

Por otra parte, se advirtió que el inspector técnico titular del servicio “software DOM Digital”, es don [REDACTED], el propio director de Obras y, quién fue designado en la inspección técnica suplente es don [REDACTED], este último ya no desempeña funciones para este municipio, por cuanto se debió delegar formalmente dichas funciones en otro funcionario, cambio que en la especie no ocurrió -según revisión de la página web de la Municipalidad de La Serena, Transparencia Activa, el día 02 de septiembre de 2025-. Respecto al I.T titular, considerando su título profesional, este carecería de las competencias y habilidades técnicas, que por su naturaleza requiere el servicio, especialmente si se tienen en consideración lo expresado en las Especificaciones Técnicas, que son parte integrante de la contratación.

Asimismo, lo expuesto representa un riesgo de control sobre las funciones del Inspector Técnico, que se vuelven aún más relevantes y con serias trascendencias para este servicio municipal, entre otras razones por, la naturaleza e importancia que reviste el servicio, tanto por la influencia en la comunidad, como por el tratamiento de datos personales. Precisado lo anterior, es oportuno hacer presente que la recta administración de los bienes por parte de los funcionarios, autoridades y jefaturas incluye el correcto uso de las bases de datos que los organismos públicos tengan a su cargo, debiendo observarse las disposiciones de la Ley N°19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal -que será modificada a partir del 1º de diciembre de 2026, con la entrada en vigencia de la Ley N°21.719-, lo que implica que el tratamiento de dichos datos por parte de un organismo público solo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y dentro de las funciones propias de la respectiva entidad (aplica dictamen N° E22160, de 2025).

Del mismo modo, los hechos observados incumplen los principios de eficiencia y eficacia y de accionar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando siempre la simplificación y rapidez en los trámites, como también la agilidad y expedición de los procedimientos administrativos, establecidos en los artículos 3º, inciso segundo, 5º y 8º, todos de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Asimismo, no es concordante con el principio de celeridad de los actos de las autoridades y funcionarios públicos, establecido en el artículo 7º de la ley N°19.880, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado

e) Sobre la visación en el sistema

Sobre la materia, en entrevista sostenida el día 29 de julio de 2025, a Claudia Sánchez, jefa del Departamento de Revisión de Proyectos, indicó expresamente que todos los proyectos que ingresan por el sistema “DOM Digital” no son visados por ella, puesto que el sistema no lo permite.

Agrega, que los expedientes transitan del jefe de Sección al Director de Obras directamente, omitiendo la revisión de la jefa de Departamento, justificando dicha acción en que el sistema viene predeterminado y no se pueden realizar cambios, cuestión que no armoniza con lo indicado en las especificaciones técnicas del aludido contrato, que en su numeral 10, sobre control de cambios, establece, “El proveedor deberá definir un proceso claro y específico para la gestión de cambios. Este documento debe ser realizado cada vez que se estime realizar un cambio en el software utilizado”.

La falta de segregación de funciones puede incidir en la manipulación indebida de la información e incrementa el riesgo de errores en los procesos debido a la ausencia de una revisión independiente, lo que puede afectar la seguridad del sistema y la gestión de los casos.

Lo expuesto, incumple lo previsto en el artículo 23°, del decreto N°83, de 2004, donde se detalla que, para los efectos de reducir el riesgo de negligencia o mal uso deliberado de los sistemas, deberán aplicarse políticas de segregación de funciones.

Asimismo, deberán documentarse los procedimientos de operación de sistemas informáticos e incorporarse mecanismos periódicos de auditorías de la integridad de los registros de datos almacenados en documentos electrónicos. Del mismo modo, no se aviene con lo previsto el acápite 10.1.3, sobre segregación de tareas, de la Norma Chilena NCh-ISO N° 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización.

Finalmente, tampoco está alineado con lo descrito en el artículo 5°, acápite 5.1.4.1, de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, sobre controles preventivos, donde se indica, que la autorización y aprobación, debe ser efectuada sólo por personas que estén dentro del rango de autoridad. Además, que los procedimientos de autorización tienen que ser documentados y claramente comunicados a las jefaturas y personas funcionarias.

Ante el presente reparo la respuesta recepcionada desde la Dirección de Obras, en lo que importa, indica expresamente que, “En relación a todas observaciones señaladas en este punto, no se acoge la observación, ya que, todo lo relativo a la DOM Digital no resulta responsabilidad nuestra, toda vez que esta dirección no tuvo intervención en el proceso de licitación, la confección de bases administrativas, confección de especificaciones técnicas, ni siquiera en la designación del ITO de ésta, ya que no fue propuesta por nuestra parte, sino más bien, nos fue informado una vez decretado éste, mediante la notificación del mismo decreto (Decreto N°384 de fecha 7 de marzo de 2022)”.

Luego, en su réplica advierte que mediante Decreto N°566, de fecha 14 de marzo de 2025, se nombra como ITO suplente a don [REDACTED], en reemplazo de don [REDACTED]. En seguida agrega que, “de igual manera con lo anterior expuesto, se puede entender, en



relación a las funciones encomendadas, que el perfil del ITO no precisa especialidad, y de ser así, tampoco es responsabilidad de esta DOM, ya que esta situación debió haber sido advertida por parte de la Dirección de Administración Municipal y/o Dirección de Asesoría Jurídica, al momento de proponer y decretar su nombramiento, en atención a lo dispuesto en las Bases Administrativas y/o Especificaciones Técnicas".

En este sentido, se indica que pese a no ser parte del proceso de licitación del sistema Dom Digital hoy en uso, las materias en el mismo abordadas son de exclusiva responsabilidad de la Dirección de Obras, sin embargo, no se ha realizado gestión alguna tendiente a generar propuestas administrativas y/o técnicas en pro de una mejora, modificación y/o evidenciar errores del mencionado sistema, entendiendo este último como una herramienta de uso habitual. En cuanto a lo expresado por la DOM, y al no contar con antecedentes distintos a los tenidos a la vista en primera instancia que permitan desvirtuar lo observado, se mantiene el reparo.

En ese orden de ideas, y en respuesta al pre informe la alcaldesa anuncia iniciar un sumario administrativo en el Departamento de Modernización y TICS, al respecto, procede que se envíe el acto administrativo que lo instruya e informe el estado de este, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

III. DE LA REVISIÓN DE LOS EXPEDIENTES.

Sobre la materia, cabe recordar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 116° de la LGUC, la construcción, reconstrucción, reparación, alteración, ampliación y demolición de edificios y obras de urbanización de cualquier naturaleza, sean urbanas o rurales, requerirán permiso de la DOM, a petición del propietario, con las excepciones que señale su ordenanza general. Luego, el inciso sexto del aludido artículo 116°, establece que "El director de obras municipales concederá el permiso a la autorización requerida si, de acuerdo con los antecedentes acompañados, los proyectos cumplen con las normas urbanísticas, previo pago de los derechos que procederán, sin prejuicio de las facilidades de pago contempladas en el artículo 128°".

A su turno, el inciso séptimo del referido artículo consigna que. "se entenderá por normas urbanísticas aquellas contenidas en esta ley, en su Ordenanza General y en los instrumentos de planificación territorial que afecten a edificaciones, subdivisiones, fusiones, loteos o urbanizaciones, en lo relativo a los usos de suelo, cesiones, sistemas de agrupamiento, coeficientes de constructibilidad, coeficientes de ocupación de suelo o de los pisos superiores, superficie predial mínima, alturas máximas de edificación, adosamientos, distanciamientos, antejardines, ochavos y rasantes, densidades máximas, estacionamientos, franjas afectas a declaratoria de utilidad pública y áreas de riesgo o de protección".

A su vez, el artículo 126° de la antes mencionada norma establece que, los permisos de urbanización, subdivisión, loteo y construcción se otorgarán previo pago de los derechos municipales correspondientes, los que se encuentran fijados en el artículo 130° del mismo texto legal. Por su parte, conforme a lo manifestado por la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, en el dictamen N°24.932, de 2019, las obligaciones de los directores de obras municipales se encuentran delimitadas, a



verificar que los anteproyectos y proyectos de obras de urbanización y edificación cumplan con los aspectos a revisar de acuerdo a la citada ley general, esto es, con las normas urbanísticas que se definen en su artículo 116°, inciso séptimo, radicando la responsabilidad de la revisión y del cumplimiento de las demás normas legales y reglamentarias vigentes a los restantes profesionales que intervengan en esos procesos.

Ahora bien, de acuerdo con los antecedentes proporcionados por la DOM, respecto al período examinado, y sobre la muestra analítica determinada por este departamento, es del caso indicar que la revisión que se practicó a los expedientes fue solo documental, para determinar el control que ejerce la dirección sobre los mismos. A su turno, es pertinente reiterar que esta dirección en un futuro podrá revisar los expedientes respecto de aquellas materias no abordadas en el presente informe. Por cuanto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Fichas de control de trámite incompletas.

En los expedientes revisados de la muestra seleccionada para la presente auditoría, se comprobó que las fichas de control del trámite de cada expediente no consignan la información necesaria referente al proceso de tramitación de los permisos y/o autorizaciones otorgadas, lo que infringe lo establecido en el inciso segundo del artículo 1.4.2 de la OGUC, que establece que, cada expediente deberá llevar una ficha de control del trámite, en que se registren tanto su fecha de ingreso como las fechas de emisión del acta de observaciones, de reingreso de las observaciones cumplidas, de autorización para el pago de los derechos que corresponda, de presentación del comprobante de derechos pagados y de entrega al interesado de la boleta de aprobación o permiso, acompañada de las copias autorizadas de los planos y documentos que corresponda. Así, si bien existen las mentadas fichas de control en cada expediente revisado, éstas se visualizan incompletas, incumpliendo con un requisito excluyente para el otorgamiento de permisos, según regula el ya mencionado, artículo 116° de la LGUC.

Sobre este punto, en primera instancia la respuesta otorgada acoge la observación. Luego, indica que se instruyó a las respectivas jefaturas la supervisión y revisión de las fichas de control de trámite, a través de correo electrónico institucional, donde el asunto expresa, “Imparte instrucciones respecto de cumplimiento de procesos de revisión de expedientes, en atención a pre informe de auditoría”, de fecha 6 de octubre de 2025.

Ahora bien, considerando que la dirección auditada confirma el hecho objetado, y dado que se trata de un hecho consolidado que no es posible enmendar en el período examinado, cabe mantener la situación observada.

b) Plazos de revisión indeterminados.

Referente a los plazos de revisión, el artículo 118° de la LGUC, establece que, “La Dirección de Obras Municipales tendrá un plazo de 30 días, contados desde la presentación de la solicitud, para pronunciarse sobre los permisos de construcción”. Dicho plazo se ve reducido a 15 días, si a la solicitud respectiva se acompaña informe favorable de un Revisor Independiente o del arquitecto proyectista, según corresponda.

Ahora bien, de la revisión efectuada es posible consignar la existencia del incumplimiento de esta disposición, sin embargo, no es posible determinar el tiempo de retraso en cada caso. Lo anterior, debido a que de la documentación revisada no es factible cerciorar el debido registro de todas las actuaciones con sus respectivas fechas. Del mismo modo, no es factible computar el incumplimiento de plazos respecto de las observaciones levantadas, respuestas, ni seguimiento de las mismas. Lo expresado en este párrafo, en armonía con lo ya referido en la letra a), de este punto.

Las situaciones descritas, además incumplen lo dispuesto en el numeral 6.1, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, en orden a que la entidad debe desarrollar e implantar actividades de control sobre la integridad de los datos introducidos en los sistemas de información, así como sobre el procesamiento de dichos datos, para transformarlos en información que pueda ser utilizada por otros controles.

Referente a los plazos de revisión, la DOM reconoce el atraso en tramitación de permisos, respaldando aquella falta en la insuficiente dotación de personas -al menos en la Sección de Edificación-. Y en el caso de la Sección de Urbanización, esa sección no cuenta con justificación que avale dichos retrasos. Respecto de esto último, se indica que mediante Of. Ord. Int. N°04-1018, de fecha 27 de mayo del año en curso, se solicita una investigación sumaria o sumario administrativo, según corresponda, a la máxima autoridad, esto debido a las reiteradas y diversas irregularidades y/o incumplimientos cometidos en la mencionada sección de urbanismo.

En tanto, la contestación solo acompaña como antecedente nuevo el correo electrónico, de fecha 06 de octubre de la presente anualidad, que remitió el director de Obras a todos los jefes de la dirección, antecedente que no permite desvirtuar lo antes representado, por lo que corresponde mantiene la observación en su totalidad.

c) Actas de observaciones.

En los antecedentes contenidos en los expedientes revisados de la muestra seleccionada para la presente auditoría, se comprobó que la DOM no utiliza únicamente las actas de observaciones para dar a conocer los hallazgos a los interesados, toda vez que se pueden encontrar correos electrónicos donde se indican ciertas observaciones, sin que éstas tengan las características, formalidad y condiciones mínimas de un acta de las que hace referencia la norma.

Sobre la materia, es del caso exponer que, en entrevista sostenida con el Jefe de Sección de Edificación, indicó que en ocasiones se contactaban vía telefónica con arquitectos y/o propietarios para indicarles algunas observaciones. Asimismo, esa jefatura señaló que, actualmente están utilizando un acta de observaciones, y cuando por error u omisión del funcionario revisor no se estipuló la falta de algún documento que debería ser parte del expediente, se ponderaba la importancia de aquel documento, autorizando de igual manera el permiso –pese a saber que el expediente no cumplía las exigencias de la norma-. Hechos que no fueron corroborados en el presente informe, por no encontrarse dentro del periodo auditado, sin perjuicio de ello, es del caso exponer que lo informado por el funcionario contraviene el principio de probidad



administrativa, que, en lo pertinente, se expresa en la eficiente e idónea administración de los medios públicos y en la integridad ética y profesional del manejo de los recursos que se gestionan, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3º, inciso segundo, 5º, inciso primero, y 52 y 53 de la ley N° 18.575 (aplica dictamen N° 26.318, de 2010 de la Contraloría General de la República).

Es del caso indicar que, la materia indicada en el párrafo precedente podrá ser revisada más adelante en una próxima fiscalización y/o auditorías que esta Contraloría Interna practique en esa dirección municipal, sin perjuicio de que la Contraloría Regional de Coquimbo pueda iniciar un proceso de revisión en su oportunidad.

Asimismo, la situación descrita contraviene el Artículo 1.4.2. de la OGUC, que en su primer párrafo indica que, “Los documentos y requisitos exigidos en la Ley General de Urbanismo y Construcciones y en esta Ordenanza para la obtención de permisos, recepciones, aprobación de anteproyectos y demás solicitudes ante las Direcciones de Obras Municipales, constituyen las únicas exigencias que deben cumplirse, sin perjuicio de requisitos que, en forma explícita y para los mismos efectos, exijan otras leyes”.

Por otro lado, se tuvieron a la vista expedientes que superan los 30 días dispuestos en los artículos 1.4.9 y 1.4.10, ambos de la OGUC, disposiciones que en lo que interesa, indican que el Director de Obras deberá poner en conocimiento del interesado, por escrito, en un solo acto la totalidad de las observaciones, dentro de un plazo de 30 días, contados desde la fecha de ingreso de la solicitud. Plazo -30 días- que se reduce a 15 días, si a la solicitud respectiva se acompaña informe favorable de un Revisor Independiente o del arquitecto proyectista, según corresponda.

Al respecto, y conforme los hallazgos no se observa cumplimiento a lo dispuesto en la referida LGUC, que en su artículo 116º, párrafo sexto, delimita el actuar ante la existencia de observaciones, indicando expresamente “Si el Director de Obras Municipales verifica que no se cumple con lo indicado en la letra a) del inciso anterior, en un solo acto, salvo las excepciones que disponga la Ordenanza General, y dentro del plazo máximo para pronunciarse que corresponda, deberá poner en conocimiento del solicitante un acta donde señale la totalidad de las observaciones que estime deben ser aclaradas o subsanadas para aprobar la solicitud, e indicará con claridad la o las normas no cumplidas.

Lo descrito anteriormente se aparta de los principios de control, eficiencia y eficacia, consagrados en los artículos 3º, inciso segundo, y 5º, inciso primero, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que establece que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

En respuesta, la dirección auditada expresa que, tanto los correos o comunicaciones menos formales se generan a partir de las observaciones no subsanadas, o del surgimiento de nuevas observaciones en el proceso de revisión de los expedientes. Considerando que tanto la ley como la ordenanza de Urbanismo y Construcción establecen que el “acta de observaciones” es un acto administrativo único, ante las situaciones descritas anteriormente el revisor comunica los hallazgos a través de otras alternativas, no utiliza únicamente las actas de observaciones como medio formal de comunicación.

Al respecto, no es posible acoger los argumentos expresados por la señalada dirección, dado que, está reconociendo que utiliza otros medios de comunicación distintos a los establecidos por la normativa que aplica a la materia, aquello tampoco se ha regulado internamente como un procedimiento establecido para agilizar la tramitación, sumado a que además no se aportaron mayores antecedentes, razón por la cual corresponde mantener lo observado.

d) Plazo para subsanar o aclarar observaciones.

De la revisión de los antecedentes contenidos en los expedientes examinados relativos a las fechas consignadas en las actas de observaciones y las fechas de respuesta a las observaciones, se verificó que la DOM no cuenta con antecedentes que permitan determinar si el plazo de respuesta a las observaciones por parte de los contribuyentes se realiza dentro de los 60 días corridos establecidos en los numerales, 1.4.9 y 1.4.10 de la OGUC.

Además, se observa falta de control en el cumplimiento del mencionado plazo, esto, ya que en el evento de exceder los 60 días límite que tiene el contribuyente para dar respuesta a las observaciones esgrimidas por el revisor, no se observa resolución rechazando la solicitud, como tampoco se visualiza respaldo de devolución de los antecedentes al solicitante, debidamente timbrados como lo indica la norma.

Lo anterior contraviene a lo establecido en el articulado 116° de la referida LGUC, indica que, “En el evento de que el solicitante no subsane o aclare las observaciones en el plazo de sesenta días, el Director de Obras Municipales deberá emitir una resolución rechazando la solicitud y devolverá todos los antecedentes al solicitante, debidamente timbrados”.

Del mismo modo, se vulnera lo expuesto en el artículo 53° de la referida Ley N°18.575, el cual exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión en plena concordancia con los aludidos principios de eficiencia y eficacia, lo que no ha sucedido en la especie.

Ante este punto, la contestación proporcionada por la Dirección de Obras reconoce fichas de control incompletas e indica que se impartieron instrucciones para corregir la falta evidenciada. Además, compromete como medida correctiva lo que sigue, “se implementará una revisión mensual de la planilla de ingreso de expedientes de cada sección, que registren acta de observaciones con plazos vencidos de respuesta a éstas, para confeccionar las respectivas resoluciones de rechazo”.

Esta dirección reconoce en su respuesta la existencia de medidas correctivas, sin embargo, no se acompañan antecedentes que las acrediten, por lo tanto, lo observado se mantiene.

e) Comprobante ingreso de documentos.

En los expedientes revisados, es posible constatar que la DOM no entrega un comprobante de ingreso debidamente timbrado y fechado a los contribuyentes al tiempo de recibir un ingreso. En este sentido, si

bien se observa -en los expedientes tenidos a la vista- un documento emitido para estos efectos, por el arquitecto o propietario que identifica los documentos que adjunta, éstos no disponen timbre o fecha en señal de recepción por parte de la DOM. De igual forma, el ingreso de los mismos, no obedece un formato único de ingreso, que permita cotejar de manera clara la admisión de antecedentes.

Lo anterior, vulnera lo establecido en el Artículo 1.4.2. de la OGUC que, en su inciso tercero, versa que “Al recibir un ingreso, la Dirección de Obras Municipales entregará un comprobante debidamente timbrado y fechado. Tratándose de ingresos de solicitudes de aprobación o permiso que acompañen una lista de los antecedentes presentados, deberá también entregarse al interesado una copia timbrada y fechada de dicha lista”.

Asimismo, la situación descrita contraviene los principios de control, eficiencia y eficacia, dispuestos en los artículos 3° y 5° de la nombrada ley N° 18.575, y 11 de ese mismo texto legal, que obliga a las autoridades y jefaturas a ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de las actuaciones del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.

Sobre este tópico, en respuesta emitida a través del Ord. N°04-2111, de fecha 13 de octubre 2025, el Director de Dirección de Obras, por un lado, representa su desacuerdo con la observación representada, señalando expresamente que, “referente a la no entrega de comprobante de ingreso debidamente timbrado y fechado a los contribuyentes, esto no es verídico, ya que cada expediente que pasa el proceso de revisión de prerrequisitos, es decir, que se acepta su ingreso, se le asigna un numero correlativo de ingreso de expediente. Cabe señalar que este es un número impreso en duplicado, que, al momento del ingreso, uno de ellos queda adherido a la carátula del expediente, y otro se entrega al contribuyente como comprobante de ingreso, debidamente timbrado y fechado”. Pese a la refutación presentada, no incorpora antecedentes distintos a los tenidos a la vista por el equipo de auditoras en primera instancia.

Por otra parte, en la misma respuesta indica “sin embargo, y acogiendo lo observado en pre informe de auditoría, se ha dispuesto generar un documento o un timbre, que señale “comprobante de ingreso recibido”, para que sea firmado por el contribuyente, una vez recibido éste, y que pueda quedar dentro del expediente como constancia de aquello”.

En tanto, la contestación no acompaña antecedentes que permitan evidenciar la materialización de la mejora propuesta ni aporta mayores antecedentes que permitan desvirtuar lo antes representado, se mantiene la observación en su totalidad.

f) Ausencia del respaldo de la aplicación de la Guía Técnica para determinar las categorías de las construcciones.

En los expedientes revisados, no fue posible constar la existencia de los "Cuestionarios de Atributos de la Construcción" que respalden el modo en que el Director de Obras determinó tanto la "clasificación", como la "categoría" de las edificaciones aprobadas en los permisos de edificación asociados a los proyectos de la muestra, lo que impide verificar si la clasificación

considerada por el municipio al momento de efectuar el cálculo del valor del permiso, se encuentra acorde a lo dispuesto en el artículo 126° de la LGUC, que indica que “los permisos de construcción pagarán un derecho que se calculará sobre el monto del presupuesto de la obra. Dicho presupuesto se confeccionará aplicando la tabla de costos unitarios por metro cuadrado de construcción, que se menciona más adelante, conforme a los tipos y materiales de construcción a emplearse”.

En este sentido, si bien en los expedientes revisados se observa un acta de aprobación del permiso que indica el monto del presupuesto y la clasificación de la edificación, no se observa el respaldo que acredite la evaluación asignada para obtener dicha clasificación, esto, de conformidad a la puntuación de los atributos correspondientes a la Guía Técnica - tablas de criterios utilizada para la clasificación de las construcciones para la determinación de las categorías de éstas, para efectos del cálculo de derechos municipales, regulada en Resolución Exenta N°30, de 2021, Ministerio de Vivienda y Urbanismo -.

Lo expuesto, implica un riesgo en la determinación de la clasificación que se otorgó a los permisos analizados, y en consecuencia aquello podría repercutir en el monto cobrado, incide en los ingresos a percibir por el servicio, desatendiendo el deber de resguardo del patrimonio municipal que le compete al autoridades y jefaturas, según lo dispuesto en los artículos 3°, inciso segundo; 5°, inciso primero; y, 52 y 53 de la ley N° 18.575.

Es del caso agregar, que control jerárquico en una tarea relevante y crítica dentro de la dirección, y la falta de este constituyen una vulneración a lo ordenado en los artículos 11° de la Ley N°18.575, y 61°, letra a), de la Ley N°18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, los cuales disponen que tanto el alcalde como los jefes de unidades, deben mantener un control jerárquico permanente del funcionamiento de las unidades y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.

Sobre este punto, acoge la observación formulada. Agregando que, “se realizó una digitalización de la señalada guía, y de esta forma hacer más eficiente su llenado, instruyendo al equipo de revisores de la Sección de Edificación, el uso de la misma y la incorporación al expediente para su visación por parte de la jefatura, mediante correo electrónico, de fecha 7 de octubre del presente año”.

Ahora bien, esta Dirección de Control revisa los argumentos planteados, tratándose de hechos ya acontecidos y, al no adjuntar respaldo que permita acreditar la implementación de la mejora descrita, la observación se mantiene.

g) Expedientes aprobados sin las debidas visación.

Sobre la materia, conforme a la documentación tenida a la vista, es posible determinar ausencia de evidencia tangible que permita determinar las debidas visaciones en los permisos y/o autorizaciones otorgados, vale decir, dichos permisos carecen de firmas que den cuenta de las debidas revisiones de los profesionales a cargo.

Respecto a este punto, y según lo ya mencionado en párrafos precedentes, la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, señala que, las obligaciones de los directores de obras municipales se encuentran delimitadas, a verificar que los anteproyectos y proyectos de obras de urbanización y edificación cumplan con los aspectos a revisar de acuerdo a la citada ley general, esto es, con las normas urbanísticas que se definen en su artículo 116°, inciso séptimo, radicando la responsabilidad de la revisión y del cumplimiento de las demás normas legales y reglamentarias vigentes a los restantes profesionales que intervengan en esos procesos (aplica dictamen N°24.932, de 2019).

Cabe hacer presente, que los informes que emite el Ente Contralor son obligatorios y vinculantes para las entidades sometidas a su fiscalización y que su carácter imperativo se fundamenta en los artículos 6°, 7° y 98 de la Constitución Política de la República; 2° de la ley N° 18.575, así como en los artículos 1°, 5°, 6°, 9°, 16 y 19 de la ley N° 10.336, por lo que su inobservancia significa la infracción de los deberes funcionarios de los servidores involucrados (aplica criterio contenido, entre otros, en los dictámenes Nos 67.119, de 2010; 40.110, de 2013, y 43.292, de 2015, de la Contraloría General de la República).

Referente a lo aquí observado, la respuesta recibida indica que, en caso de expedientes físicos, éstos están a cargo de un profesional quién es el responsable de emitir las respectivas observaciones, revisar el reingreso de éstas, calcular los derechos correspondientes y finalmente confeccionar el permiso, resolución o autorización respectiva, según corresponda. Del mismo modo precisa que los expedientes que ingresan de manera presencial, llevan estampadas firmas en las iniciales de responsabilidad, al menos, la del revisor. Y en el caso de los expedientes ingresados por DOM Digital, las visaciones son digitales.

Finaliza la respuesta indicando que, “Sin embargo, y acogiendo lo observado en el pre informe de auditoría, se ha instruido, mediante correo electrónico, se cumpla con el proceso de visación completa correspondiente, principalmente en los expedientes ingresados de manera presencial, ya que, respecto a los expedientes de la DOM Digital, se estará a la espera de las posibles modificaciones que pudiesen realizarse a la estructura de la plataforma digital, circunstancia que, por cierto, no depende de esta Dirección de Obras, sin prejuicio de que se solicitará”.

Atendido lo expuesto, procede mantener lo reprochado en todos sus términos, al no contar con antecedentes claros, objetivos y medibles –por parte de las direcciones involucradas en esta contestación- que permitan desvirtuar la falta evidenciada.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la dirección examinada ha dado contestación a las observaciones en este informe visibilizadas. Se hace mención a que algunas de dichas respuestas señalan compromisos, acciones de mejoras y/o propuestas de iniciativas, no obstante, no resultan suficientes para salvar las situaciones planteadas en el Pre informe.



En su defecto, las observaciones se mantienen en su totalidad, debiendo adoptar las medidas necesarias con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar al menos, las siguientes:

1. En lo referido a las observaciones del acápite I, punto 1, Debilidades Generales de Control, punto 1.1, sobre Manuales de procedimientos desactualizados y materias no reguladas en la Dirección de Obras Municipal (MC), debiendo el municipio procurar la actualización, corrección y/o elaboración –según corresponda- de los mencionados instrumentos. Culminando con la debida formalización, sociabilizarlos con los interesados en la materia y mantenerlos actualizados, ajustándose a lo señalado en los numerales 1.4 y 1.5, del artículo 1°, de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la Contraloría General, que prevén que el sistema de control interno efectivo proporciona seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la organización, y que esta seguridad razonable equivale a un nivel satisfactorio de confianza, debiendo la alta dirección identificar los riesgos inherentes de las operaciones de la entidad y los niveles que serán aceptables bajo ciertas circunstancias. Las mejoras realizadas tendrán que acreditarse a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
2. En relación al título I, apartado 1, numeral 1.2, sobre Falta de control en el desarrollo de funciones de la Sección de Urbanización (LC), se deberán tomar las acciones pertinentes para la reestructuración dentro de la Dirección, teniendo en todo caso presente eventuales restricciones normativa en la materia. Ahora y en el caso de proceder los ajustes deberá procurar formalizarlos mediante los actos administrativos respectivos y/o modificar los ya existentes. el que habrá de ser puesto en conocimiento del personal relacionado. Acciones que deberán ser acreditadas a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
3. Referente al título I, punto 1.3, Ausencia de un plan de fiscalización municipal en la materia examinada, (MC), corresponde que la municipalidad a través de su dirección de Obras, en lo sucesivo, adopte medidas de control que aseguren la existencia de un plan de fiscalización permanente, asimismo deberá establecer un plan de trabajo tipo cronograma que describa las actividades, plazos y documentos de respaldos, que en términos generales se propone no debiera superar los 6 meses de duración, que permita asegurar el control y cumplimiento de objetivos, el que además, deberá ser puesto en conocimiento del personal relacionado, ajustándose a lo señalado en los numerales 1.4 y 1.5, del artículo 1°, de la Resolución Exenta N°1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la Contraloría General. Acreditando las acciones implementadas mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Contraloría Interna Municipal, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
4. Sobre el título I, apartado 2, punto 2.1, Ausencia de capacitaciones a los funcionarios en relación con la materia auditada, (LC), esta entidad edilicia, debe considerar la implementación de un plan de capacitación acorde a minimizar los errores, asegurar la comprensión y realización de las directrices específicas de las materias abordadas por cada dirección. Las medidas



proyectadas tendrán que acreditar a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 30 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

5. En lo referido a las observaciones del acápite I, punto 1, debilidades generales de control, específicamente en el apartado 2.2, Ausencia de control jerárquico, (C), al respecto, procede que, la alcaldesa instruya que se incorpore lo expuesto en este punto, al sumario administrativo en curso, siempre que aquello sea pertinente, en caso contrario, deberá instruir un proceso disciplinario distinto e independiente, en orden a establecer las eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios que, con su actuación u omisión, permitieron la ocurrencia de los hechos representados. Asimismo, en lo sucesivo, las autoridades y jefaturas de este municipio deberán ejercer un control jerárquico permanente respecto de las actuaciones del personal de su dependencia. Las medidas adoptadas deberán ser informadas -acompañado del debido acto administrativo- a esta Contraloría Interna, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 30 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.
6. En lo que atañe a la observación del acápite I, número 2.3, en relación a Inexistencia de control ni prevención de conflicto de interés, (MC), este municipio, deberá implementar la declaración de independencia como un instrumento que permita manifestar cualquier tipo de impedimentos personales, externos y organizacionales. Acreditando su implementación mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Unidad de Control Municipal, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
7. Acerca del capítulo I, punto 2.4, Ausencia de medidas concretas implementadas para prevenir, detectar y en su caso sancionar hechos irregulares, (MC), la repartición comunal deberá implementar instrumentos que permitan controlar procesos, metodologías y responsabilidades, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los plazos en el proceso de otorgamiento de permisos y/o autorizaciones emitidos por la dirección de Obras, asegurando la observancia de lo exigido en la normativa vigente. Por otra parte, de aquí en más quienes lideran la dirección, departamento y/o secciones deben ejercer las potestades jerárquicas y correctivas que poseen las jefaturas respecto de los funcionarios de su dependencia. Las medidas adoptadas deben ser debidamente formalizado, si así procediere, presentando las evidencias pertinentes en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.
8. Sobre el acápite I, numeral 2.5, respecto a la Ausencia de control efectivo ante salidas a terreno de funcionarios, (MC), la dirección de Obras Municipal de esta entidad deberá dar cumplimiento a las medidas correctivas comprometidas, en cuanto dichas propuestas planteadas sean un medio fiable, objetivo e inalterable, como medio de control a las salidas a terreno. En definitiva, la repartición comunal deberá implementar instrumentos que permitan controlar las salidas a terreno de su personal, garantizando una correcta planificación, ejecución de objetivos y registro de salida, instrumento que a su vez debe ser debidamente formalizado. Debiendo dar cuenta de ello a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
9. En relación con lo expuesto en el punto 2.6, sobre la utilización de archivos editables implementados como herramientas de control utilizadas en la



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Dirección de Obras Municipales de esta entidad edilicia, (MC), al respecto, este municipio, deberá implementar un sistema informático –de control interno- que garantice seguridad, integridad y confiabilidad en la administración de los datos, con asignación de distintos perfiles según la función que desarrollen dentro del proceso, con el fin de revisar y disminuir la posibilidad de errores, omisiones o situaciones anómalas, acreditando su avance documentadamente mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Contraloría Interna Municipal, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

10. En lo referido a las observaciones del título II, punto 1, Examen de la materia revisada, sobre errores en revisión de permisos que derivan en invalidación de actos, (C), al respecto, resulta prudente que, la alcaldesa instruya que se incorpore lo expuesto en esta observación, al sumario administrativo en curso, siempre que aquello sea pertinente, en caso contrario, deberá instruir un proceso disciplinario distinto e independiente, en orden a establecer las eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios. Al mismo tiempo esta entidad edilicia, deberá tomar las acciones de control, supervisión y seguimiento pertinentes. Acreditando las acciones implementadas mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Contraloría Interna Municipal, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
11. Sobre el apartado II, número 2, sobre Disponibilidad limitada de vehículos municipales para salidas a terreno, (MC), el municipio deberá ponderar y determinar la asignación de vehículos municipales a las direcciones que cumplen funciones asociadas a la recaudación municipal, entre ellas la DOM, en concordancia a una planificación, control de objetivos y optimización del recurso disponible. La entidad deberá acreditar la medida adoptada un el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.
12. Atendido el acápite II, numeral 3, respecto a la Falta de control y uniformidad en la numeración de los expedientes tramitados en Dirección de Obras Municipal, (LC), la entidad comunal deberá implementar un archivo uniforme, asegurando el control en la numeración de los expedientes tramitados, garantizando la seguridad de sus registros y correlación numeral entre tramitación y archivo. Acreditando las acciones implementadas mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Contraloría Interna Municipal, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.
13. Acerca del capítulo II, punto 4, Mecanismo de atención de reclamos carentes de regulación y control, (MC), deberá adoptar las medidas necesarias para que, en lo sucesivo, se habiliten procedimientos de control que garanticen la debida y oportuna atención de las denuncias y/o reclamos presentados por cualquier usuario que tenga interés y/o solicite información respecto de sus expedientes, a fin de observar los principios de eficiencia, eficacia, coordinación e impulsión de oficio del procedimiento, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, dando cuenta de ello en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.
14. En relación al título II, apartado 5, Sobre el Plan Regulador Comunal, (C), esta repartición deberá emprender las gestiones a fin de actualizar el instrumento analizado –si fuese pertinente- y, además, establecer un mecanismo de control y respuesta ante requerimientos no resueltos en el plan regulador. Debiendo dar cuenta de ello en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



15. Referente a acápite II, número 6, Sobre publicación de listado de permisos y autorizaciones otorgadas por la DOM, (C), más específicamente de las anomalías reflejadas en las letras a) y b) este municipio, deberá tomar con la urgencia que amerita las acciones pertinentes para corregir las faltas expuestas. Así las cosas, deberá generar las publicaciones correspondientes en tiempo y forma, atendiendo las disposiciones normativas que corresponda. Luego, y atendido que todas las irregularidades detectadas, contienen aparejadas fiscalizaciones y/o sanciones de entes externos, es que este Departamento de Auditoría Interna y Fiscalización, estima a su vez solicitar al jefe superior del servicio evaluar conforme los antecedentes expuestos, el inicio de un proceso disciplinario tendiente a determinar eventuales responsabilidades de los funcionarios involucrados. Acreditando acciones ejecutadas mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, a esta Contraloría Interna Municipal, en el plazo de 15 días hábiles –para la última indicación realizada- y 30 días hábiles –para implementar el plan de acción-, ambos plazos contados desde la recepción del presente informe.
16. Respecto al apartado II, número 7, Sobre DOM Digital, (C), la jefa superior del servicio ha anunciado el inicio de un sumario administrativo. Por otro lado, en lo sucesivo, esta entidad deberá controlar que, en los futuros procesos de compra de este tipo de servicios contemplen la opción de ajustar los requerimientos relacionados con el óptimo uso de los servicios proporcionados. Por otra parte, también tendrá que procurar la idoneidad del Inspector Técnico, con el objeto de asegurar la adecuada supervisión del cumplimiento de tal prestación. Al respecto, procede que se informe el estado del sumario y de las medidas adoptadas para el nuevo proceso de licitación que procede, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 30 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento.
17. Sobre el título II, apartado 8, letras a), b), c), d), e), f) y g), (C), el municipio deberá arbitrar las medidas administrativas y de control que estime conveniente, a fin de mantener un adecuado manejo de los expedientes en la dirección de Obras Municipal, evitando la reiteración de los hechos descritos. De la misma forma, la entidad edilicia debe procurar dar estricto cumplimiento a la Ley General de Urbanismo y Construcciones, y en general a la normativa aplicable sobre la materia. Sin perjuicio de lo cual, se estima necesario se deba iniciar un proceso disciplinario, con el fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas que le pudieran asistir en estos hechos a los funcionarios responsables del manejo de los expedientes analizados. Lo anterior, en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Respecto a las observaciones que fueron categorizadas como Altamente Complejas (AC), Complejas (C), Medianamente Compleja (MC) y Levemente Compleja (LC), deberán ser acreditados, comunicando las medidas adoptadas y adjuntando los antecedentes de respaldo respectivos en la plataforma “Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR”, que la Entidad Superior de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N°14.100, de fecha 6 de Junio de 2018, de la Contraloría General de la República, que imparte instrucción de los procesos de seguimiento a las acciones correctivas requeridas, como resultado de las fiscalizaciones. Lo anterior, según los respectivos plazos indicados en cada conclusión.

A lo expuesto, es preciso indicar que, los anexos que no se adjuntaron en el presente informe, se encuentran de manera íntegra y en original en las

dependencias de la Dirección de Control Interno Municipal, en situación de disponibilidad para aquel que tenga interés en ello.

Todas las conclusiones y/o recomendaciones informadas en el presente informe, requieren ser atendidas por la Jefa Superior del servicio, y en consecuencia adoptar a su turno las medidas que correspondan tendientes a mejorar los procesos de control. Con el propósito de fortalecer la capacidad del Servicio para crear, proteger y sostener su valor, proporcionando a la administración y a los funcionarios, un aseguramiento, asesoramiento, prospectivas y previsiones de manera independiente, objetiva y basada en riesgos.

Remítase copia del presente informe a la Alcaldesa, al Administrador Municipal, Asesoría Jurídica, Dirección de Obras Municipal, y a los Concejales.

El presente informe será publicado en el sitio web de Transparencia de este municipio, conforme las disposiciones de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Es todo cuanto se puede informar, atentamente

Ejecutado y elaborado por:


Anyela Espinosa Rojas
Auditora Depto. de Auditoría y Fiscalización


Polonia Lavado Fernández
Auditora Depto. de Auditoría y Fiscalización

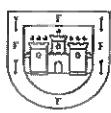
Revisado y aprobado por:



Natalia Gálvez Rojas
Jefa del Departamento de Auditoría Interna y Fiscalización



Luis Barraza Godoy
Director de Control Interno



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

ANEXO I

LA SERENA

CERTIFICADO



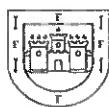
PATRICIO A. ALCAYAGA DORTA jefe del Departamento de Modernización y TIC'S, certifica que el servicio contratado mediante licitación pública ID 4295-57-LQ21 denominado "Adquisición de Software para la Dirección de Obras Municipales 2º Proceso", asociado al software DOM Digital de la empresa IT Soluciones S.A., cumple con las disposiciones legales sobre documentos electrónicos y firmas digitales asociados, operando tanto con la firma digital avanzada disponibilizada por SECPRES (firma de propósitos generales y firma desatendida), plataforma dispuesta por la Secretaría de Gobierno Digital, como con firmas digitales de empresas nacionales de certificación electrónico que se encuentren validadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, según se indica en <https://www.entidadcredidora.gob.cl/entidades/>.

Se extiende el presente certificado, a solicitud de la Dirección de Control Interno, para ser considerado en el proceso de Auditoría realizada en la Dirección de Obras Municipales.

La validación del presente certificado puede ser solicitado a Patricio Alcayaga Dorta, teléfono 51 2206570 o al email patricio.alcayaga@las Serena.cl.

La Serena, 01 de septiembre de 2025

ID Certificado 020100-02/2025
FAD/pad



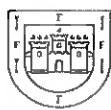
LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

ANEXO II

Detalle de los expedientes revisados en el presente trabajo de auditoría.

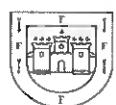
Nº correlativo	Nº documento	Nº expediente	Nº archivo	fecha	Tipo de permiso
1	<u>988</u>	<u>539</u>	<u>25778</u>	<u>15/07/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
2	<u>1090</u>	<u>401</u>	<u>26126</u>	<u>2/08/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
3	<u>1114</u>	<u>803</u>	<u>15975</u>	<u>7/08/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
4	<u>1279</u>	<u>716</u>	<u>25792</u>	<u>3/09/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
5	<u>1338</u>	<u>222</u>	<u>25444</u>	<u>11/09/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
6	<u>1387</u>	<u>546</u>	<u>24667</u>	<u>24/09/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
7	<u>1441</u>	<u>509</u>	<u>24518</u>	<u>2/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
8	<u>1497</u>	<u>378</u>	<u>26135</u>	<u>14/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
9	<u>1504</u>	<u>748</u>	<u>748</u>	<u>15/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
10	<u>1526</u>	<u>705</u>	<u>11596</u>	<u>23/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
11	<u>1548</u>	<u>242</u>	<u>26367</u>	<u>29/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
12	<u>1552</u>	<u>252</u>	<u>26181</u>	<u>29/10/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
13	<u>1566</u>	<u>540</u>	<u>26290</u>	<u>6/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
14	<u>1598</u>	<u>10</u>	<u>26149</u>	<u>12/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
15	<u>1609</u>	<u>1077</u>	<u>26268</u>	<u>15/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
16	<u>1628</u>	<u>336</u>	<u>26150</u>	<u>20/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
17	<u>1644</u>	<u>731</u>	<u>26348</u>	<u>21/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
18	<u>1668</u>	<u>556</u>	<u>24801</u>	<u>26/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
19	<u>1679</u>	<u>246</u>	<u>26187</u>	<u>29/11/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
20	<u>1718</u>	<u>1083</u>	<u>21203</u>	<u>9/12/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
21	<u>1725</u>	<u>332</u>	<u>26258</u>	<u>10/12/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
22	<u>1746</u>	<u>415</u>	<u>26442</u>	<u>16/12/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
23	<u>1751</u>	<u>1063</u>	<u>26472</u>	<u>16/12/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
24	<u>1803</u>	<u>768</u>	<u>26365</u>	<u>31/12/2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>
25	<u>120</u>	<u>744</u>	<u>26326</u>	<u>03.09.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
26	<u>239</u>	<u>584</u>	<u>26445</u>	<u>04.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
27	<u>45</u>	<u>628</u>	<u>26487</u>	<u>04.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE LOTEOS</u>
28	<u>245</u>	<u>739</u>	<u>26395</u>	<u>07.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
29	<u>57</u>	<u>635</u>	<u>26283</u>	<u>26.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>
30	<u>233</u>	-	<u>26594</u>	<u>29.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
31	<u>40</u>	<u>390</u>	<u>26830</u>	<u>01.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>
32	<u>928</u>	<u>623</u>	<u>20694</u>	<u>01.07.2024</u>	<u>RECEPCIONES</u>



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

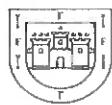
<u>33</u>	<u>207</u>	<u>404</u>	<u>26343</u>	<u>02.09.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>34</u>	<u>65</u>	<u>683</u>	<u>26362</u>	<u>03.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>
<u>35</u>	<u>199</u>	<u>150</u>	<u>150</u>	<u>04.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.908</u>
<u>36</u>	<u>27</u>	<u>511</u>	<u>26421</u>	<u>05.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE SUBDIVISION Y FUSION</u>
<u>37</u>	<u>125</u>	<u>111</u>	<u>111</u>	<u>05.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.901</u>
<u>38</u>	<u>263</u>	<u>60</u>	<u>26514</u>	<u>05.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>39</u>	<u>47</u>	<u>921</u>	<u>26508</u>	<u>06.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE SUBDIVISION Y FUSION</u>
<u>40</u>	<u>81</u>	<u>1098</u>	<u>1098</u>	<u>06.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>
<u>41</u>	<u>139</u>	<u>700</u>	<u>26364</u>	<u>07.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>42</u>	<u>191</u>	<u>284</u>	<u>26829</u>	<u>08.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>43</u>	<u>164</u>	<u>178</u>	<u>178</u>	<u>08.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.905</u>
<u>44</u>	<u>160</u>	<u>795</u>	<u>26831</u>	<u>08.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>45</u>	<u>142</u>	<u>254</u>	<u>26208</u>	<u>09.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>46</u>	<u>132</u>	<u>122</u>	<u>122</u>	<u>09.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.902</u>
<u>47</u>	<u>211</u>	<u>168</u>	<u>26353</u>	<u>09.09.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>48</u>	<u>149</u>	<u>500</u>	<u>26196</u>	<u>11.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>49</u>	<u>227</u>	<u>809</u>	<u>26361</u>	<u>11.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>50</u>	<u>93</u>	<u>978</u>	<u>978</u>	<u>11.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

<u>51</u>	<u>251</u>	<u>415</u>	<u>26442</u>	<u>13.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>52</u>	<u>101</u>	<u>85</u>	<u>85</u>	<u>15.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.898</u>
<u>53</u>	<u>20</u>	<u>656</u>	<u>26428</u>	<u>15.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY N° 20,251 EDIFICACIONES ANTIGUAS ANTES DEL 31/07/1959</u>
<u>54</u>	<u>172</u>	<u>134</u>	<u>134</u>	<u>16.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.906</u>
<u>55</u>	<u>207</u>	<u>275</u>	<u>275</u>	<u>16.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.909</u>
<u>56</u>	<u>98</u>	<u>sin expediente</u>	<u>sin expediente</u>	<u>19.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE OBRAS MENORES</u>
<u>57</u>	<u>141</u>	<u>53</u>	<u>53</u>	<u>21.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.903</u>
<u>58</u>	<u>192</u>	<u>242</u>	<u>242</u>	<u>21.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.907</u>
<u>59</u>	<u>96</u>	<u>169</u>	<u>26144</u>	<u>23.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>60</u>	<u>174</u>	<u>523</u>	<u>26259</u>	<u>23.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>61</u>	<u>112</u>	<u>431</u>	<u>26333</u>	<u>23.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>62</u>	<u>269</u>	<u>1026</u>	<u>26479</u>	<u>23.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>63</u>	<u>131</u>	<u>731</u>	<u>26348</u>	<u>26.09.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>64</u>	<u>173</u>	<u>1021</u>	<u>26555</u>	<u>26.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>
<u>65</u>	<u>213</u>	<u>221</u>	<u>221</u>	<u>27.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.910</u>
<u>66</u>	<u>257</u>	<u>800</u>	<u>26468-1</u>	<u>28.11.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>67</u>	<u>109</u>	<u>57</u>	<u>57</u>	<u>29.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.899</u>
<u>68</u>	<u>148</u>	<u>114</u>	<u>144</u>	<u>29.08.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.904</u>
<u>69</u>	<u>151</u>	<u>313</u>	<u>26594</u>	<u>29.10.2024</u>	<u>PERMISOS DE AMPLIACIONES LEY GENERAL</u>



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

MUNICIPALIDAD DE LA SERENA
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

<u>70</u>	<u>37</u>	<u>514</u>	<u>514</u>	<u>30.09.2024</u>	<u>PERMISOS DE SUBDIVISION Y FUSION</u>
<u>71</u>	<u>278</u>	<u>845</u>	<u>845</u>	<u>30.12.2024</u>	<u>PERMISOS DE EDIFICACIONES LEY GENERAL - OBRAS NUEVAS</u>
<u>72</u>	<u>116</u>	<u>87</u>	<u>87</u>	<u>31.07.2024</u>	<u>PERMISOS DE LEY DEL MONO - LEY 20.900</u>
<u>73</u>	<u>79</u>	<u>665</u>	<u>sin expediente</u>	<u>31/07/2024</u>	<u>Rechazo y devolución derechos pagados</u>
<u>74</u>	<u>83</u>	<u>220</u>	<u>sin expediente</u>	<u>23/08/2024</u>	<u>Rechazo y devolución derechos pagados</u>
<u>75</u>	<u>89</u>	<u>960</u>	<u>960</u>	<u>29/08/2024</u>	<u>Rechazo y devolución derechos pagados</u>
<u>76</u>	<u>97</u>	<u>1191</u>	<u>17627</u>	<u>10/09/2024</u>	<u>Revocación</u>
<u>77</u>	<u>98</u>	<u>144</u>	<u>144</u>	<u>11/09/2024</u>	<u>Rechazo y devolución derechos pagados</u>
<u>78</u>	<u>99</u>	<u>6</u>	<u>6</u>	<u>12/09/2024</u>	<u>Rechazo y devolución derechos pagados</u>
<u>79</u>	<u>122</u>	<u>757</u>	<u>5433</u>	<u>16/10/2024</u>	<u>Invalidación</u>
<u>80</u>	<u>123</u>	<u>323</u>	<u>323</u>	<u>16/10/2024</u>	<u>Invalidación</u>

Fuente: Elaborada propia en base a los expedientes proporcionado por la Dirección de Obras Municipales.