



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Evaluación del Portal de reclamos y sugerencias de fiscalización online "Contraloría y Ciudadano", en la Contraloría Regional de Valparaíso.

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

Jorge Gómez Méndez

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Enero 2014

Agradezco a mis padres y hermana por apoyarme en cada una de las etapas de este proceso, a mi sobrina por darme razones por las que luchar y seguir adelante, a mi polola por brindarme su compañía incondicional y a mis amigos y amigas por hacer más amena la vida. Además mencionarle a cada uno de ellos que el futuro es bueno, tiene que ser bueno.

Índice

Resumen.	5
Introducción.	6
Planteamiento del Problema.	7
Objetivo General.	7
Objetivos Específicos.....	7
Resultados Esperados.....	8
Diseño de la Investigación.....	8
Capítulo I. Marco Institucional.....	10
1.1 Estructura Orgánica.....	13
1.2 Funciones de la Contraloría.	14
1.2.1 - La Función Jurídica.	14
1.2.2-Función Auditora.....	15
1.2.3- Función Contable.....	19
1.2.4- Función Jurisdiccional.	19
1.3- Principios que Resguarda la Contraloría General de la República.	19
1.3.1- Principio de La Probidad Administrativa.	21
1.4- Definiciones Estratégicas de la Contraloría General de la República.....	22
1.5- Portal de reclamos online " Contraloría y Ciudadano"	27
1.5.1- Demanda Imprevisible	27
1.5.2- Tratamiento de los requerimientos ingresados al portal "Contraloría y Ciudadano".....	28
Capítulo II. Marco Teórico:.....	30
2.1 Control y Auditoría	30
2.2 Clasificación de las Auditorías	30
2.2.1- Clasificación según su lugar de procedencia.....	31
2.2.2 Clasificación según su Área de Aplicación.....	31
2.3- Las Auditorías Públicas Internas.....	34
2.4- Las Auditorías Públicas Externa.	36
Capítulo III. Marco metodológico.	37
3.1 Planteamiento del problema.....	37
3.2 Objetivo General.	37
3.2.1Objetivos Específicos.	37
3.3- Resultados Esperados.	38

3.4 Diseño de la investigación.....	38
3.5- Fuentes de Recopilación de información.....	39
3.6- Recopilación de Antecedentes.....	39
3.6.1- Demanda Imprevisible.....	39
3.6.2 Labores de Fiscalización.....	40
3.7- Diagnóstico.....	46
3.8- Propuesta de Mejoras.....	48
3.9- Conclusiones Finales.....	49
Bibliografía.....	50

Resumen.

La Contraloría General de la República implementó el día 28 de octubre del 2012, en su página web, un portal llamado "Contraloría y Ciudadano", en el cual los ciudadanos tienen la posibilidad de introducir denuncias y/o sugerencias de fiscalización. El objetivo principal de esta iniciativa es que la ciudadanía participe en las labores de fiscalización que realiza la Contraloría General de la República.

Con el objetivo de evaluar si es que este mecanismo recientemente implementado, cumple su objetivo, se decidió analizar si las sugerencias de fiscalización y denuncias ingresadas en el Portal Contraloría y Ciudadano, en la región de Valparaíso el 2013, dieron inicio a labores de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

De este modo se podrá determinar el tratamiento que se le otorgó a los requerimientos ingresados vía Portal Contraloría y Ciudadano en la región de Valparaíso, el 2013, por parte de la Contraloría de esta región.

El presente trabajo de titulación es un esfuerzo para dilucidar si es que los reclamos ingresados a través de este mecanismo, están participando de alguna forma en los procesos, acciones o actividades de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Introducción.

El presente trabajo de titulación está orientado a analizar el grado de vinculación existente entre la opinión ciudadana, expresada por medio del portal “Contraloría y Ciudadano”, que recogió las denuncias y sugerencias de fiscalización realizadas por los ciudadanos, durante el año 2013, y las labores de fiscalización realizadas por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Focalizar la atención en los requerimientos ingresados al portal en la región de Valparaíso, en el período establecido, permitirá establecer el rango de cumplimiento del principal objetivo del Portal Contraloría y Ciudadano, el cual es hacer partícipe a la ciudadanía de la labor fiscalizadora (Contraloría, 2013). La labor fiscalizadora de este organismo de control, es fundamental para que las instituciones públicas de Chile funcionen de acuerdo a las normas establecidas y cumplan las metas y objetivos que le fueron planteados.

Que la ciudadanía participe de la labor fiscalizadora que tiene la Contraloría, es fundamental y beneficioso para ambas partes, ya que la Contraloría es su comunicación con la ciudadanía ayuda a elevar los índices de confianza, legitimidad y credibilidad de esta institución, además de aumentar el impacto del trabajo que realiza. Por otra parte la ciudadanía se ve favorecida con esta interacción puesto que es una instancia que le brinda la posibilidad de utilizar las herramientas que la Contraloría proporciona, para poder emprender acciones que permitan tener incidencia concreta sobre el control de las instituciones públicas con las cuales debe relacionarse a diario. Es por esto que se considera relevante evaluar esta instancia de relación mutua.

Se escogió la Contraloría Regional de Valparaíso por haber realizado la práctica profesional en ella, de este modo sería menos dificultoso conseguir la información necesaria para poder llevar a cabo el presente trabajo. A pesar de la proximidad existente con esta institución, la entrega del material necesario para poder llevar a cabo este estudio, se vio en ocasiones obstaculizada, debido al carácter delicado de los datos requeridos. Por otra parte, producto de la reciente implementación del portal "Contraloría y Ciudadano", había escasa disposición de datos estadísticos, los cuales permitirían calcular el grado de injerencia que poseen las sugerencias de fiscalización en las labores de fiscalización de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Planteamiento del problema.

Este trabajo de titulación pretende responder a la pregunta ¿Las Labores de Fiscalización realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso, en qué grado consideraron la participación ciudadana, expresada mediante denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y ciudadano", en el período 2013?

Objetivo General.

Evaluar en qué grado son consideradas las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y Ciudadano", en la programación y ejecución de Labores de Fiscalización realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso.

Objetivos Específicos.

- 1) Describir cómo se inician las Labores de fiscalización en la Contraloría Regional de Valparaíso.
- 2) Describir el portal de denuncias y sugerencias de fiscalización " Contraloría y Ciudadano", como instrumento de participación ciudadana para la labor fiscalizadora de la Contraloría Regional de Valparaíso.
- 3) Tipificar las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y Ciudadano" en región de Valparaíso el 2013
- 4) Tipificar las labores de Fiscalización realizadas por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso, el año 2013
- 5) Establecer si existe relación entre la programación de Labores de Fiscalización de la Contraloría Regional de Valparaíso y las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas vía portal online por parte de la ciudadanía en la región de Valparaíso.
- 6) Proponer mejoras a las falencias identificadas, en función de la calidad del servicio.

Resultados Esperados.

Determinar el efecto que ha tenido el portal de denuncias y sugerencias de fiscalización "Contraloría y Ciudadana" como forma de participación al momento de iniciar labores de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Diseño de la Investigación.

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, ya que se realiza sobre un tema determinado y preciso, además el análisis de este problema se realiza sobre la base de datos numéricos y estadísticos.

Hernández y Sampieri nos señalan que el enfoque cuantitativo posee las siguientes características, entre otras; "Plantea un problema de estudio delimitado y concreto; Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas; Par obtener resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos; Al final con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos." (HERNANDEZ SAMPIERI, CUARTA EDICIÓN).

El alcance que tiene esta investigación es en esencia Descriptivo ya que la investigación se inicia describiendo fenómenos tales como los procesos de auditorías, INVE Y ARAS de la Contraloría Regional de Valparaíso y portal "Contraloría y Ciudadano". Pero también contiene elementos propios de un estudios Correlacional ya que para cumplir la totalidad de los objetivos de este trabajo se requiere establecer la relación entre las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal online, y la programación de los distintos tipos de fiscalizaciones que la Contraloría Regional de Valparaíso realiza.

Descripción de los Capítulos del Trabajo.

El Capítulo I, contiene el marco institucional, el cual nos permite comprender la naturaleza del organismo que está encargado de ejecutar las labores de fiscalización que se emprenden a las instituciones públicas en Chile. Este capítulo también contiene la descripción del mecanismo de participación ciudadana que implementó la Contraloría General de la República, aspecto importante a considerar para llegar al objetivo de este estudio.

El Capítulo II, se señala el marco teórico referencial, que describe la naturaleza de la Auditoría y el Control, permitiendo entender de modo más técnico lo que son las labores de fiscalización de la Contraloría.

El Capítulo III, comprende el marco metodológico, acá se señala que la metodología de investigación es cuantitativa de alcance primordialmente descriptiva, además que los instrumentos de recopilación de datos, que se utilizaron fueron, una entrevista a la encargada de la Unidad de Control Externo de la Contraloría Regional de Valparaíso, y el análisis de datos estadísticos.

Finalmente se lleva a cabo el diagnóstico de la situación actual, con sus respectivas propuestas de mejoras en función de la calidad del servicio entregados por el Portal Contraloría y Ciudadano y las conclusiones finales.

Capítulo I. Marco Institucional.

La Contraloría General de la República es el órgano auditor por excelencia en Chile, para explicar de mejor modo esta afirmación, es necesario referirnos al artículo 98 del Capítulo X de la Constitución Política de Chile, el cual dice:

"Un organismo autónomo con el nombre de Contraloría General de la República ejercerá el control de la legalidad de los actos de la Administración, fiscalizará el ingreso y la inversión de los fondos del Fisco, de las municipalidades y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes; examinará y juzgará las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes de esas entidades; llevará la contabilidad general de la Nación, y desempeñará las demás funciones que le encomiende la ley orgánica constitucional respectiva."

Este artículo deja claro que la Contraloría es la encargada de realizar las Auditorías a las instituciones que componen la Administración Pública.

El artículo 99, a su vez, expresa "En el ejercicio de la función de control de legalidad, el Contralor General tomará razón de los decretos y resoluciones que, en conformidad a la ley, deben tramitarse por la Contraloría o representará la ilegalidad de que puedan adolecer; pero deberá darles curso cuando, a pesar de su representación, el Presidente de la República insista con la firma de todos sus Ministros, caso en el cual deberá enviar copia de los respectivos decretos a la Cámara de Diputados. En ningún caso dará curso a los decretos de gastos que excedan el límite señalado en la Constitución y remitirá copia íntegra de los antecedentes a la misma Cámara." (Constitución Política de Chile, 1980)

Acá la constitución nos dice que estas auditorías además deben examinar que todos los procesos de la Administración Pública, se ajusten a derecho, o sea debe verificar que todas las declaraciones de voluntad o decisiones, denominadas Decretos y/o Resoluciones respondan al principio de legalidad.

Como ya sabemos, la Contraloría es el órgano que audita a todos los organismos que componen la Administración Pública y con el fin de exponer cuales son estas instituciones, sobre las cuales recaen las auditorías de la Contraloría, se hace necesario citar la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado la cual nos dice en su artículo 1:

"La Administración del Estado estará constituida por los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, incluidos la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y las empresas públicas creadas por ley." (Ley 18.575)

Una vez conocidas las instituciones que están sujetas al control de la Contraloría, debemos conocer la naturaleza de éste organismo y así comprender como funciona, para esto es necesario remitirnos a la Ley Orgánica Constitucional que fija las normas de la Contraloría es la N° 10.336, Ley de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, en su Título I, nos dice :

"ARTÍCULO 1°.- La Contraloría General de la República, independiente de todos los Ministerios, autoridades y oficinas del Estado, tendrá por objeto fiscalizar el debido ingreso e inversión de los fondos del Fisco, de las Municipalidades, de la Beneficencia Pública y de los otros Servicios que determinen las leyes; verificar el examen y juzgamiento de las cuentas que deben rendir las personas o entidades que tengan a su cargo fondos o bienes de esas instituciones y de los demás servicios o entidades sometidos por ley a su fiscalización, y la inspección de las oficinas correspondientes; llevar la contabilidad general de la Nación; pronunciarse sobre la constitucionalidad y legalidad de los decretos supremos y de las resoluciones de los Jefes de Servicios, que deben tramitarse por la Contraloría General; vigilar el cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Administrativo y desempeñar, finalmente, todas las otras funciones que le encomiende esta ley y los demás preceptos vigentes o que se dicten en el futuro, que le den intervención.

La Contraloría estará obligada a ejercer en forma preferente las atribuciones señaladas en el inciso anterior, en los casos de denuncias hechas o investigaciones solicitadas en virtud de un acuerdo de la Cámara de Diputados." (Ley Orgánica Constitucional N° 10.336)

Cuando se dice que la Contraloría es un organismo independiente, hay que interpretarlo en el sentido que posee total autonomía para ejecutar sus funciones, no está sujeta a dependencia del poder ejecutivo, ni del poder legislativo. Sin embargo, la Contraloría no

goza de personalidad jurídica propia, puesto que actúa con la personalidad jurídica del Estado de Chile. Esto significa que no tiene autonomía financiera, la aprobación y ejecución de su presupuesto se dicta de la misma forma que ocurre en los demás servicios públicos.

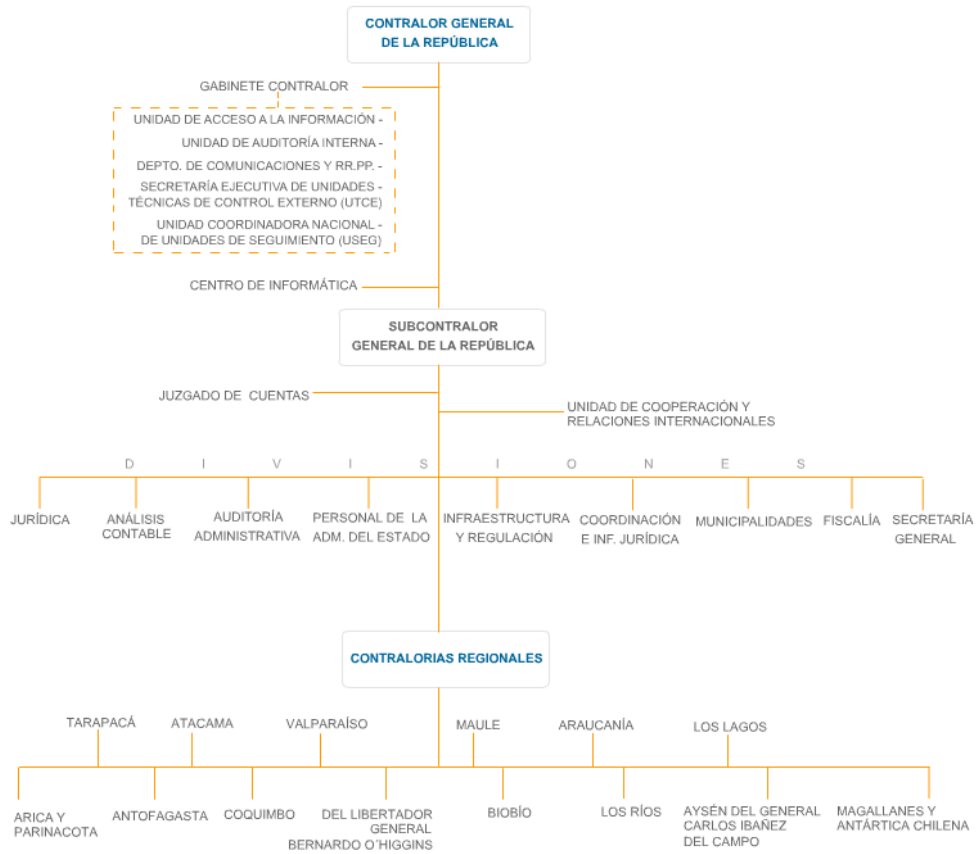
La persona que está a cargo de la Contraloría es el Contralor Nacional, quien es designado por el Presidente de la República con acuerdo del Senado adoptado por los tres quintos de sus miembros en ejercicio, por un período de ocho años y no podrá ser designado para el período siguiente. Con todo, al cumplir 75 años de edad cesará en el cargo.

Su ley orgánica nos señala que, "la remoción del Contralor General y del Subcontralor corresponderá al Presidente de la República, previa resolución judicial tramitada en la forma establecida para los juicios de amovilidad que se siguen contra los Ministros de los Tribunales Superiores de Justicia y por las causales señaladas para los Ministros de la Corte Suprema." (Ley Orgánica Constitucional N° 10.336)

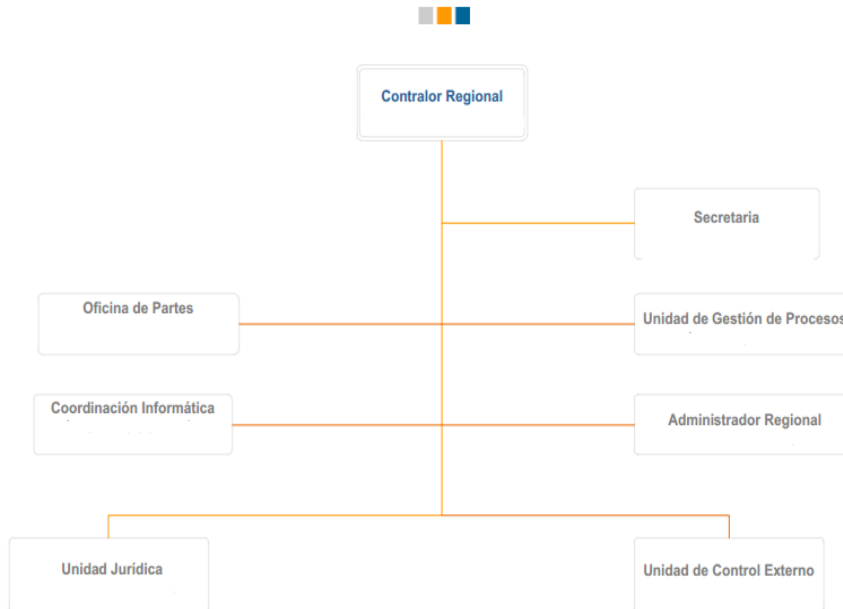
Los funcionarios de la Contraloría serán de la exclusiva confianza del Contralor, quien podrá nombrarlos, promoverlos y removerlos con entera independencia de toda otra autoridad.

En la página web de la Contraloría se encuentran establecidas las Estructuras Orgánicas de la Contraloría General de la República y además de las Contralorías Regionales. En las siguientes imágenes se pueden apreciar los organigramas de la Contraloría General y también de la Contraloría Regional de Valparaíso, ya que en esta última se encuentra objeto de estudio de este trabajo.

1.1 Estructura Orgánica.



ORGANIGRAMA CONTRALORÍA REGIONAL DE VALPARAISO



(Contraloría General de la República., 2013)

1.2 Funciones de la Contraloría.

La función de la Contraloría es esencialmente de fiscalización, la cual tiene carácter jurídico, contable y financiero; ya que el principal objetivo de la labor fiscalizadora de la Contraloría es vigilar que el Principio de Legalidad se cumpla a cabalidad. O sea verificar que los órganos de la Administración del Estado actúen dentro del ámbito de sus atribuciones y con sujeción a los procedimientos que la ley contempla. El principio de legalidad dada su importancia en relación con las auditorías, se describirá a fondo más adelante, por ahora nos centraremos en cuáles son las funciones que debe realizar la Contraloría para llevar el control y fiscalización de los organismos que componen la Administración Pública chilena.

1) La Función Jurídica.

2) La Función Auditora.

3) La Contable.

4) La Función Jurisdiccional.

1.2.1 - La Función Jurídica.

Esta constituye la principal función de la Contraloría la que consiste en ejercer el control de juridicidad de los actos de la Administración. Esta tarea se divide en dos funciones para cumplir con su cometido.

1.1) Función de Dictaminar: Una de las principales facultades que la Constitución le agrega a la Contraloría es la de interpretar las normas jurídicas que se relacionan con el ámbito administrativo del Estado. Esta función en la práctica se materializa con la emisión de informes jurídicos que deben cumplir los organismos que estén bajo la fiscalización de la Contraloría.

1.2) La Toma de Razón: Es un tipo de revisión preventiva de los decretos y resoluciones, que de conformidad a la legislación, deben tramitarse ante ella, y de los decretos con fuerza de ley que dicta el Presidente de la República." La Toma de Razón es

una forma de fiscalización jurídica a la que deben someterse los actos de la Administración antes de que estos surtan efecto" (ARÓSTICA, 1991)

1.2.2-Función Auditora.

Dado que esta tarea es la que tiene directa relación con la labor fiscalizadora de la Contraloría, es necesario analizar a fondo esta función.

Con respecto a lo señalado en la Constitución Política y a la Ley N°10.336, a la Contraloría le corresponde efectuar auditorías con el fin de vigilar el apego a las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y el respeto del principio de probidad administrativa.

La Ley Orgánica Constitucional N°10.336, nos expone:

" ARTÍCULO 21.– La Contraloría hará el examen e inspección de los libros, registros y documentos relativos a la contabilidad fiscal, municipal y de la Beneficencia Pública; efectuará la revisión de cuentas de todas las personas que administren fondos o bienes de los indicados en el inciso 1° del artículo 7°, y podrá exigir informes, declaraciones o datos a cualquier funcionario sujeto a la autoridad de su control.

ARTÍCULO 21 A.– La Contraloría General efectuará auditorías con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y la probidad administrativa. Conforme a lo anterior, a través de estas auditorías la Contraloría General evaluará los sistemas de control interno de los servicios y entidades; fiscalizará la aplicación de las disposiciones relativas a la administración financiera del Estado, particularmente, las que se refieren a la ejecución presupuestaria de los recursos públicos; examinará las operaciones efectuadas y la exactitud de los estados financieros; comprobará la veracidad de la documentación sustentatoria; verificará el cumplimiento de las normas estatutarias aplicables a los funcionarios públicos y formulará las proposiciones que sean adecuadas para subsanar los vacíos que detecte.

El Contralor General establecerá las normas que regularán la forma, el plazo y las modalidades de las auditorías que le corresponda efectuar al organismo fiscalizador.

Sin perjuicio de las atribuciones de la Contraloría General, los servicios públicos sujetos a su fiscalización podrán contratar auditorías de sus estados financieros a empresas particulares externas." (Ley Orgánica Constitucional N° 10.336)

La Contraloría, para cumplir con su labor fiscalizadora, además puede realizar visitas de inspección en los servicios públicos que fiscaliza, atendiendo denuncias que se le formulen. Estos reclamos pueden provenir de los parlamentarios, funcionarios públicos o de los ciudadanos, y se les denomina Demanda Imprevisible.

La Demanda Imprevisible llega a la Contraloría a través de la Oficina de partes o por vía electrónica a través del portal de denuncias online "Contraloría y Ciudadano". Las denuncias de los parlamentarios dan origen a Investigaciones Especiales por parte de la Contraloría, y las denuncias de los ciudadanos pueden dar origen a "Investigaciones Especiales" (INVES) o a "Atención de Referencia de Auditorías" (ARA). Debido a su importancia para el presente trabajo se hace necesario enumerar y describir los tipos de fiscalizaciones o auditorías que la Contraloría utiliza para cumplir con su función auditora.

Además es necesario identificar cuáles son las divisiones o unidades encargadas de programar y planificar esta función, entonces es conveniente hacer una distinción entre la Contraloría General de la República y las demás Contralorías Regionales, en este caso la Contraloría Regional de Valparaíso, puesto que es la entidad en la cual se realizarán los análisis de este trabajo.

En el caso de la Contraloría General de la República los encargados de esta labor es la División de Auditoría Administrativa, la División de infraestructura y Regulación, y la División de Municipalidades. En el caso de la Contraloría Regional de Valparaíso es la Unidad de Control Externo.

Cabe mencionar que la siguiente clasificación de auditorías se realiza en relación las labores de fiscalización que llevan a cabo las Contraloría Regionales, puesto que se menciona en el párrafo anterior que existe una diferencia en la estructura orgánica de éstas y Contraloría General, es lógico señalar lo anterior ya que estas diferencias en sus organigramas conllevan en este caso que sus procesos no sean similares.

1.2.2.1- Labores de Fiscalización.

La Contraloría Regional de Valparaíso para cumplir su labor fiscalizadora, a través de su Unidad de Control Externo, inicia diferentes procesos de control a las organizaciones que están bajo su vigilancia, estas fiscalizaciones se pueden distinguir entre Auditorías, que se realizan atendiendo a una programación anual y las Inspecciones Extraordinarias que se realizan atendiendo a la Demanda Imprevisible, que, como se dijo, son las peticiones de fiscalización y denuncias que se recibe por parte de las autoridades o la ciudadanía. A través de esta Demanda Imprevisible según sea el tipo de reclamo, la Contraloría puede emanar una Auditoría, una Investigación Especial (INVE) o una Atención de Referencia de Auditoría (ARA).

1.2 2.1.1- Auditorías.

Este tipo de auditoría consiste en un control de uno o más macro procesos de una determinada institución. Estas auditorías derivan del proceso de planificación anual que cada Unidad de Control Externo programa. También se pueden ejecutar auditorías no planificadas, siempre y cuando haya una petición de fiscalización o denuncia, siempre y cuando que esta petición conlleve a analizar uno o más macro procesos de la institución denunciada. La petición la puede realizar ya sea una autoridad o un particular, también puede ser iniciada por oficio. A pesar de lo anterior las auditorías en su gran mayoría son planificadas anualmente debido a su complejidad y al carácter extenso de éste proceso.

Este programa de fiscalización elaborado por cada Unidad de Control Externo Regional es enviado a la Contraloría General de la República para su aprobación o su modificación. Devuelto el programa aprobado o modificado, se procede a su ejecución por parte de los fiscalizadores.

1.2.2.1.2. Investigación Especial (INVE):

Esta fiscalización por parte de la Contraloría es un control que tiene como objetivo verificar uno o más hechos específicos, sin tener que realizar una auditoría de algún macro proceso de la institución fiscalizada.

Por regla general las denuncias de los parlamentarios serán consideradas como investigaciones especiales y además deberán ser enviadas al Gabinete del Contralor

General, donde se determina la unidad encargada de la ejecución de la denuncia. Cabe mencionar que el Gabinete del Contralor General es un órgano que brinda apoyo a éste último, permitiéndole programar y desarrollar las funciones propias a su cargo con eficiencia y eficacia.

Además de las denuncias de los parlamentarios, las Investigaciones Especiales nacen de la sugerencias de fiscalización o denuncia de una autoridad o de la ciudadanía, pudiendo, además, ser iniciada por la propia iniciativa de la Contraloría. Al igual que las denuncias de los senadores y diputados, las sugerencias de fiscalización o las denuncias que generen un alto impacto en la comunidad o sean consideradas de gran importancia, en especial para el sector de la Administración del Estado, deberán enviarse al Gabinete del Contralor General, para su posterior tramitación.

Al momento de ejecutar estas Investigaciones especiales, los fiscalizadores deben considerar que los aspectos a fiscalizar son solamente los hechos que el recurrente que señaló.

Si la INVES arroja algún reparo deberá originarse un examen de cuenta o un sumario, según corresponda. El producto final de la Investigación Especial consiste en un documento que recibe el nombre de "Informe de Investigación Especial".

1.2 2.1.3 Atención de Referencia de Auditoría (ARA).

Consiste en una fiscalización sobre un aspecto específico de cualquier entidad administrativa. Estos controles se originan por la denuncia de un particular relacionado un hecho puntual o un reclamo respecto de una acción u omisión administrativa, sin perjuicio de que esta denuncia pueda dar lugar a una Auditoría o a una INVES.

Este procedimiento debe ser ágil y sencillo, para ejecutarlo se puede pedir informes al servicio denunciado, juntar antecedentes, tomar declaraciones y realizar las acciones de fiscalización que correspondan, en medida a lo solicitado por el recurrente, para que de esta manera se pueda verificar la veracidad de la denuncia e identificar la presencia de la infracción.

Si se determina la infracción por parte del servicio, la Contraloría debe señalarlo por medio de oficio, indicando las acciones correctivas que correspondan. Este oficio debe

dirigirse al recurrente y al respectivo jefe de servicio. Si esta ARA no arroja evidencia de infracción alguna la Contraloría debe formular un oficio de respuesta solo para el particular denunciante.

1.2.3- Función Contable.

Esta Función está comandada a generar información estructurada y sistemática sobre los eventos económicos que modifican los recursos y las obligaciones del Estado, de esta manera cumple un rol de apoyo en el proceso de toma de decisiones de los poderes del Estado, de las autoridades administrativas y de los órganos de fiscalización. También el objetivo de esta función es promover la información de la gestión del estado entre la comunidad. Para ello, refuerza los registros que deben efectuar los servicios, conforme a los principios y normas contables básicas y procedimientos que ella determina.

También, es competencia de la Contraloría regular la contabilidad general del sector público, definido para estos efectos por la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, e interpretar con fuerza obligatoria las disposiciones vigentes que incidan en la contabilización de una operación determinada e informar acerca de los procedimientos técnicos aplicables

1.2.4- Función Jurisdiccional.

La Constitución Política encarga a la Contraloría General de la República la labor de juzgar las cuentas de las personas o funcionarios que tienen a su cargo fondos o bienes públicos, de velar por la legalidad de sus ingresos, gastos y también por la integridad del patrimonio estatal. (Contraloría, 2013) Esta función tiene por objeto perseguir responsabilidad civil extracontractual de los funcionarios o ex funcionarios que hayan causado daño al patrimonio público.

1.3- Principios que Resguarda la Contraloría General de la República.

Como nos hemos podido dar cuenta la Contraloría es esencialmente una entidad de control de legalidad de los actos de la Administración del Estado.

El principio de la legalidad o de juridicidad se traduce en que las actividades de la administración, al igual que la de cualquier órgano del estado, debe ajustarse al ordenamiento jurídico, esto es, a todas las normas que los conforman, tanto a las que establece la constitución como a las que de orden legal, a las contenidas en los tratados internacionales y a las de carácter reglamentario. Se trata de un principio que intenta asegurar el respeto por los derechos individuales y el intereses público.

Primordialmente el principio de Legalidad emana de los artículos 6° y 7° de la Constitución Política, dejando claro que tanto las instituciones de la Administración del Estado como los órganos que componen estas instituciones, no pueden infringir ningún tipo de ley, y tampoco llevar a cabo procesos que no estén prescritos en las normas jurídicas. Estos artículos señalan:

"Artículo 6°.- Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República.

Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo.

Artículo 7°.- Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley.

Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad o derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes."

(Constitución Política, 1980)

La norma que señala que la Contraloría es la institución encargada de resguardar el principio de Legalidad es el artículo 98° de la Constitución Política el cual se señaló con anterioridad pero que básicamente indica que la Contraloría ejercerá el control de la legalidad de los actos de la Administración del Estado.

1.3.1- Principio de La Probidad Administrativa.

La Constitución Política de Chile en su Artículo 8º expone: "El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones."(Constitución Política,1980)

La Probidad tiene que ver con la ética, y lo podemos entender como la rectitud de actuación conforme a las leyes. Es importante que la Contraloría vele por este principio ya que el ser humano en ocasiones actúa con bastante lejanía de sus valores éticos. Entendiendo que son las personas quienes dirigen la Administración del Estado, por ende, pueden incurrir en hechos no deseados de desapego a la normas o directamente hechos de corrupción. Estas conductas reprochables pueden acarrear significativos perjuicios para el patrimonio estatal y para el interés de la ciudadanía y, hasta en determinadas ocasiones, pueden comprometer la estabilidad institucional de un país

La Ley sobre Bases Generales de Administración del Estado, en su Título III, de la Probidad Administrativa, nos dice:

"Artículo 52.- 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.

El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular." (Ley 18.575)

La norma que señala que la Contraloría es la institución encargada de resguardar el principio de Probidad es el artículo 21 A de la Ley 10.366 el cual se señaló con anterioridad y en parte indica que- "La Contraloría General efectuará auditorías con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y la probidad administrativa." (Ley 10.366)

1.4- Definiciones Estratégicas de la Contraloría General de la República.

- "Misión: Velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de la Administración del Estado, a través de una relación colaborativa con sus organismos y con los ciudadanos, promoviendo el bien común mediante una gestión institucional eficiente en resguardo de la probidad, la transparencia y el correcto uso del patrimonio público.
- Visión: Ser una entidad que entregue oportunamente a la sociedad civil y estatal productos y servicios con altos estándares de calidad, generándoles confianza respecto del buen uso de los recursos públicos e integrándolos activamente en los procesos de fiscalización, con el fin de incrementar el impacto de la labor institucional.
- Valores Institucionales: Colaboración, responsabilidad, probidad, autonomía y transparencia.
- Objetivos Estratégicos

1.- Entregar productos y servicios oportunos, de calidad y con valor agregado:

Aumentar sostenidamente la calidad y la oportunidad de los productos y servicios entregados por la institución en relación al tipo de usuarios a los cuales están dirigidos.

Evaluar el impacto de los principales productos y servicios de la CGR en la ciudadanía y la institucionalidad pública.

Incrementar la cobertura on-line de los productos y servicios de la CGR.

Fortalecer la calidad de los productos y servicios de apoyo a las funciones operativas de la institución.

2.- Estrechar el vínculo de la CGR con sus partes interesadas externas, para incrementar el impacto de su labor:

Potenciar los vínculos y acciones de mutua colaboración con las principales partes interesadas de la CGR.

Promover el fortalecimiento de la transparencia y probidad institucional en los organismos que administran recursos públicos.

Incrementar el intercambio de buenas prácticas con organismos internacionales que permita el mejoramiento de la gestión institucional.

Conocer y potenciar la percepción ciudadana respecto de la gestión de la institución y su importancia en el ámbito público.

3.- Estandarizar y mejorar los procesos de la institución con un enfoque de gestión por resultados:

Fortalecer la coordinación entre las distintas dependencias con el fin de unificar directrices y criterios institucionales.

Estandarizar los procesos y procedimientos a nivel nacional para las funciones de línea y de apoyo.

Fortalecer e integrar los sistemas informáticos que contribuyan a las funciones de línea y de apoyo.

Aumentar el valor agregado del control de gestión de los procesos de la institución para apoyar la toma de decisiones.

Fortalecer las capacidades y difusión de las actuaciones del control interno para contribuir al mejoramiento de la gestión institucional.

4.- Contar con funcionarios competentes, con habilidades adecuadas a las necesidades de la Institución y altamente comprometidos.

Desarrollar un sistema de gestión por competencias institucional para incrementar el desempeño y el nivel de satisfacción de los funcionarios.

Apoyar del desarrollo de competencias y conocimientos de los funcionarios a través de programas efectivos de capacitación, impactando en su desempeño laboral.

Potenciar la evaluación efectiva del desempeño funcionario que reconozca las diferencias entre cargos de distinto nivel jerárquico y responsabilidad.

Fortalecer el clima organizacional para incentivar la mejora continua de la gestión.

Potenciar las habilidades de liderazgo y evaluar el rol de las jefaturas en la institución". (Contraloría, 2013).

Señaladas las definiciones estratégicas y tratando de enfocarse en este trabajo, se puede notar el énfasis que se le proporciona al fortalecimiento del vínculo que la Contraloría tiene con la Sociedad Civil. Queda en evidencia en la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos que la participación ciudadana en la labor de la Contraloría es una prioridad.

Lo anterior, además, tiene como fundamento la Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, fue promulgada durante el año 2011. Esta ley en lo que respecta a participación ciudadana, básicamente promueve la integración de la sociedad civil por parte de los servicios públicos, permitiendo que éstos últimos tomen en cuenta la opinión de la ciudadanía en determinados toma de decisiones o planteamientos de políticas, programas, acciones, etc.

Esta ley en su título IV contempla:

"Artículo 69.- El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.

Es contraria a las normas establecidas en este Título toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho de participación ciudadana señalado en el inciso anterior.

Artículo 70-Cada órgano de la Administración del Estado deberá establecer las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su competencia." (Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública., 2011)

Como se pudo verificar en los objetivos estratégicos, la Contraloría se está haciendo cargo de este desafío. Además las instancias de participación ciudadana en el órgano de control superior del país, no solo se promueve a nivel nacional, sino que responde a un consenso de las instituciones que están encargadas de realizar el control superior de cada uno de los países de Latinoamérica. Cabe mencionar que la Contraloría General de la República participa de una organización internacional que recibe el nombre de OLACESF.

La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACESF) es un organismo internacional, autónomo, independiente, apolítico y de carácter permanente, se creó, con el Primer Congreso Latinoamericano de Entidades

Fiscalizadoras – CLADEFS, ante la necesidad de un foro superior para intercambiar ideas y experiencias relacionadas a la fiscalización y al control gubernamental, así como al fomento de las relaciones de cooperación y desarrollo entre dichas entidades. La OLACEFS cumple funciones de investigación científica especializada y desarrolla tareas de estudio, capacitación, especialización, asesoría y asistencia técnica, información y coordinación, al servicio de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS) de América Latina y del Caribe, todo ello con el objeto de fomentar su desarrollo y perfeccionamiento.

Esta entidad entre una de sus tantas funciones promueve la participación ciudadana en el control externo que ejerce las EFES, con comisiones y comités ha impulsado valiosas iniciativas que promueven y que ponen de relieve la importancia de la participación activa de los ciudadanos como parte integrante del sistema de control. La participación ciudadana en las EFES supone la existencia de mecanismos e instancias de cooperación y de articulación que faciliten el ejercicio de un control activo por parte de los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil. Actualmente existe un consenso entre las EFES de América Latina en torno a las potencialidades de vincular a la ciudadanía en la tarea de control como un mecanismo para facilitar y consolidar los procesos de auditoría.

Las potencialidades que trae consigo la relación Ciudadanía-Contraloría se evidencia en un documento encontrado en la biblioteca online de la página web de OLAFES, el cual nos dice:

"Tanto la sociedad civil como las EFS pueden verse beneficiadas a partir de la cooperación y el trabajo conjunto, y dicha cooperación en el proceso de fiscalización contribuye al fortalecimiento del sistema de control externo: las EFS tienen acceso privilegiado a las agencias gubernamentales, pueden requerir y acceder a toda la información necesaria para evaluar la actuación administrativa, de forma expedita, al tiempo que disponen de personal calificado, herramientas técnicas y recursos financieros especialmente asignados para llevar a cabo las tareas que se les encarga.

Por su parte, las Organizaciones de la Sociedad Civil dedicada a la investigación e incidencia en políticas públicas pueden, por sus propias características, fortalecer, amplificar y complementar el control que ejercen las EFS. Los actores ciudadanos tienen la posibilidad de utilizar la información del sistema de control para acciones de incidencia concretas.

En suma, las EFS pueden beneficiarse de la interacción con la sociedad civil, pues ello contribuye a fortalecer la confianza, legitimidad y credibilidad de las instituciones fiscalizadoras y a incrementar el impacto del trabajo que realizan las EFS y la calidad del control institucional. Ésa es la premisa que subyace al desarrollo que el tema de la participación ciudadana en el control externo ha experimentado en los últimos años."(Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, 2011)

Existen distintas formas de llevar adelante esta participación; apertura para presentar denuncias; procesos participativos de selección de organismos o programas a ser auditados; apertura de las auditorías para recibir sugerencias, propuestas y comentarios; veedurías ciudadanas; participación en la supervisión de las auditorías; y acciones de difusión de las actividades de auditoría.

En lo que concierne al objetivo de se analizara la participación ciudadana por medio de la presentación de denuncias y a la participación en la selección de organismos o programas a ser auditados.

a) Presentación de denuncias: Con gran frecuencia se presume desde la ciudadanía que en determinados ámbitos de la Administración Pública se cometan irregularidades y actos de corrupción. Esta suposición, certera o no, es dañina para el sistema democrático. Dadas estas presunciones, la posibilidad de que la ciudadanía -en forma particular o de forma colectiva- realice denuncias y sugiera el inicio de auditorías en las instituciones en las recaen sospechas, conlleva una forma fundamental de fortalecimiento democrático.

b) Participación en la selección de organismos o programas a ser auditados: Este mecanismo de participación aboga por que la programación de auditorías anuales que realizan las Contralorías no sea "puertas cerradas", sino que también integre la opinión de la ciudadanía en su planificación, para que de este modo tal programación tenga un valor representativo, y una incidencia eficaz al momento de ejecutar las auditorías programadas.

En caso de la Contraloría General de la República y en especial en la Contraloría regional de Valparaíso-para ir acotando a nuestro objeto de estudio- estas instancias de participación se pueden llevar a cabo por medio de dos mecanismo, a través de la

entrega de denuncias o sugerencias de fiscalización en la Oficina de Partes o por medio del Portal de denuncias Online " Contraloría y Ciudadano". Este ultimo mecanismo de participación es el objeto de análisis de este trabajo, lo cual conlleva que se genere una descripción y explicación del funcionamiento de esta instancia de participación.

1.5- Portal de reclamos online " Contraloría y Ciudadano".

El portal "Contraloría y Ciudadano" es una instancia de participación ciudadana, implementada por la contraloría. Este mecanismo de participación lo puede utilizar cualquier ciudadano que tenga alguna sugerencia de fiscalización o denuncia en contra de cualquier órgano que componga la Administración del Estado. Estos reclamos se hacen llegar por medio del sitio web de la Contraloría.

La finalidad de este portal es generar una comunicación efectiva entre esta Entidad de Control y los ciudadanos, haciéndolos partícipes de la labor fiscalizadora que tiene la Contraloría.

Los insumos que entran a al portal se denominan "Sugerencias de Fiscalización" y "Denuncias", los cuales se ingresan a través de un formulario online, que esta específicamente diseñado para cada caso.

1.5.1- Demanda Imprevisible

1.5.1.1- Sugerencias de fiscalización.

Es una propuesta en la que un ciudadano entrega información general, sobre alguna materia y servicio que considere relevante fiscalizar y sus fundamentos, por ejemplo: por eventuales irregularidades o por falta de fiscalización. Conforme a lo anterior, La Contraloría, evaluará la sugerencia, la relevancia e impacto de la materia, y, en caso de acogerla, se podrá incorporar en el próximo proceso de planificación de auditorías. (Contraloría , 2013)

1.5.1.2- Denuncia.

Es una declaración, mediante la cual, el ciudadano pone en conocimiento de la Contraloría información concreta de uno o más hechos puntuales, relacionados con una eventual situación irregular, cometida por un funcionario o servicio sometido al control de

la Contraloría, con el objetivo que se investigue y determine la veracidad de lo expuesto y las responsabilidades que de ello puedan derivarse. (Contraloría , 2013)

La diferencia entre estas dos, es que las sugerencias de fiscalización tiene por finalidad ahondar en necesidades de fiscalización que la ciudadanía identifique como relevantes, y que podrían ser consideradas por la Contraloría para sus actividades futuras, o sea proporcionar insumos para la programación de auditorías.

En cambio, la denuncia, tiene por objeto identificar hechos irregulares puntuales, que puedan implicar incumplimiento a la normativa vigente, que genere perjuicios tanto a los particulares como a los servicios públicos o que dañe el patrimonio público, o sea generar INVES o ARAS según sea el carácter de la denuncia.

1.5.2- Tratamiento de los requerimientos ingresados al portal "Contraloría y Ciudadano".

El tratamiento que se le puede dar a los requerimientos ingresados por el portal pueden variar en:

a)- Labores de Fiscalización: Auditorías , INVES y ARAS.

b)- Otros : Pronunciamento Jurídico, Solicitud de Antecedentes, Planificación, Derivación a Otros Servicios, abstención.

Para determinar el tratamiento de la demanda imprevisible que se ingresa vía portal online, se formó un comité, el cual recibe el nombre de "Comité Contraloría y Ciudadano", y tiene como función la armonización de criterios en la atención de requerimientos ingresados a través del portal "Contraloría y Ciudadano", este comité está presidido por el Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana, esta Unidad está dentro de la División de Auditoría Administrativa de la Contraloría General de la República.

Las denuncias y sugerencias de fiscalización que se ingresan por este portal dan inicio al proceso cuando el usuario llena los datos del formulario del requerimiento y lo envía. Este reclamo llega a la Unidad Técnica de Control Externo (UTCE) respectiva ,dependiendo de la región del servicio sobre el cual se presentó la demanda. La UTCE proporciona un numero de folio al requerimiento, el cual siempre empezará con una letra W, por ej. W00001 (de este modo se distingue entre la Demanda Imprevisible ingresada vía portal

online y la ingresada a través de la Oficina de Partes). Posteriormente la UTCE analiza este requerimiento y envía una propuesta de tratamiento a la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) de la Contraloría General de la República, acá el jefe de esta unidad distribuye la propuesta a los integrantes del Comité Contraloría y Ciudadano. Acá se analiza y define que tratamiento obtendrá el requerimiento. Si se acepta la propuesta enviada por la UTCE respectiva, el comité no genera modificaciones al tratamiento. Si la propuesta no es aceptada, se cambia el tratamiento. Finalmente el comité envía el requerimiento con el tratamiento definitivo la UAC. Ésta se encargada de informar al requirente, vía correo electrónico, el tratamiento que se dará a su requerimiento, a la vez la UAC lo envía a la UTCE respectiva, para que ésta proceda informar a las unidades operativas de la respectiva Contraloría, las cuales ejercen el tratamiento que se encomendó. Al momento en que las Acciones finalizan, se envía el resultado a la UTCE, la cual se encarga de comunicar el resultado final del requerimiento a la persona que lo ingresó.

Como anteriormente se señaló, el objetivo principal de este instrumento que implementó la Contraloría, es que la ciudadanía participe en la labor fiscalizadora que tiene este organismo. Entonces la Contraloría ante una denuncia o sugerencia de fiscalización ingresada por este portal, y para cumplir con el objetivo de éste, debe dar inicio a labores de fiscalización, dependiendo del requerimiento ingresado. Las labores de fiscalización que tiene la Contraloría se pueden ejecutar emprendiendo los siguientes tipos de acciones; Una Auditoría, una Investigación Especial o una Atención de Referencia de Auditoría.

Cada una de las tres acciones nombradas representan un tipo de control que puede ejecutar la Contraloría a cualquier institución que este bajo su vigilancia.

Capítulo II. Marco Teórico:

2.1 Control y Auditoría

"La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Chiavenato, 2004). De las cuatro funciones antes señaladas, para efectos del presente trabajo, nos interesa solo el control, ya que esta función en su desarrollo utiliza diversas herramientas, entre las que se encuentra la auditoría.

Podemos definir las auditorías como un análisis crítico sobre una entidad, ya sea pública o privada, examinando como esta organización se desempeña a través de sus procedimientos, usos de sus recursos humanos y materiales, etc. En definitiva es una revisión de toda su estructura organizativa y funcionamiento administrativo, con respecto al cumplimiento de los objetivos principales, para los cuales esta entidad fue creada .

Una definición interesante de auditoría es la que nos plantea López Santiso, quién además la mezcla con la teoría de sistemas, señalando que las auditorías de sistemas han sido definidas como "la revisión sistemática, organizada de los sistemas en funcionamiento para ver si en ellos se verifican las propiedades de; vigencia de los objetivos planteados como base del diseño original, concordancia del sistema con los objetivos (efectividad), permanencia del diseño por no haber sufrido alteraciones que lo degradaran operativamente y eficiencia del sistema". (LOPEZ SANTISO, 1976)

2.2 Clasificación de las Auditorías

Las auditorías tienen distintos tipos de clasificaciones, y van cambiando según variables determinadas.

2.2.1- Clasificación según su lugar de procedencia.

2.2.1.1- Auditoría Externa.

Aplicando el concepto adaptado para lo fines del trabajo, este tipo de auditoría es un análisis sistemático, crítico y profundo sobre una entidad, examinando como esta organización se desempeña a través de sus procesos financieros, procedimientos administrativos, usos de sus recursos humanos y materiales, etc. Este examen es ejecutado por un organismo externo, el cual debe ser experto e independiente, ya que sus fines son expresar una opinión pertinente y valida sobre el estado de la organización auditada.

La importancia de estas auditorías es son una de las principales herramientas de control para detectar fraudes o errores al interior de una organización, pero también porque es un instrumento preventivo y periódico, destinado a evaluar la situación de las entidades.

2.2.1.2- Auditoría Interna.

"La Auditoría Interna es un elemento deliberado de control, es el control de los sistemas de control. Es llevada a cabo por una unidad asesora de los niveles máximos de la organización dedicada a proteger los intereses de la entidad. Cooperar a descargar las responsabilidades de los directivos. Debe, en forma permanente, evaluar el comportamiento del sistema de control interno establecido, midiendo tanto los controles definidos como eficiencia, eficacia y economicidad de la gestión administrativa en el cumplimiento de los fines y el logro de las metas programadas." (Dirección de Asuntos de Control- Gabinete Presidencial Chileno)

2.2.2 Clasificación según su Área de Aplicación.

Las áreas de aplicación de las auditorías pueden ser variadas, pero se hizo una selección de áreas a las cuales se aplica auditoría, tomando en cuenta las que son de mayor uso y las más relevantes en relación al fin último de este trabajo.

2.2.2.1- Auditoría Financiera.

Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una entidad, en una fecha determinada y sobre los resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio, flujos de efectivo y cambios en la posición financiera. La finalidad de esta auditoría es determinar si los estados financieros de una entidad auditada, presenta de modo correcto su situación financiera. Tras la comprobación de que las situaciones anteriores se condicen con los principios contables, se emite un respectivo dictamen, el cual permite una adecuada toma de decisiones y entregar planteamiento de mejoras al sistema.

2.2.2.2 Auditorías de Gestión.

La denominación de esta Auditoría es relativamente nueva , puesto que las auditorías realizadas en esta área se denominaban tradicionalmente como Auditoría Administrativa o Auditoría Operacional. Para explicar el concepto y entender como estos tipos de control son en definitiva un mismo proceso, es necesario citar las definiciones de estas auditorías.

- i) La Auditoría Administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales (William p, 1989)
- ii) La Auditoría Operacional es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro. (Nudman, Puyol ; 1964)

Dada las definiciones anteriores, podemos apreciar que tradicionalmente se denominaban de forma distinta un mismo proceso, que tiene como objetivo generar una evaluación sobre el desempeño de una organización, o proceso de ésta. Para esto analiza las variables de gestión de la entidad, con el fin de aumentar sus niveles de eficiencia, eficacia, y economía en el uso de todos sus recursos.

2.2.2.3- Auditoría Integral.

Es el examen profundo, sistemático y completo que ejecuta una unidad multidisciplinaria de profesionales, a todas los movimientos y operaciones de una organización. Tiene como objetivo evaluar, de manera integral, el desempeño de las funciones en todas sus áreas, cuales quiera que éstas sean. También permite examinar sus resultados conjuntos y relaciones de trabajo, comunicaciones y procedimientos interrelacionados que regulan la realización de las actividades compartidas para alcanzar el objetivo institucional.

2.2.2.4 Auditoría Informática.

Este tipo de auditoría es relativamente reciente, se debe a que en todos las organizaciones se ha automatizado la información de todos los niveles.

Podemos definir este tipo de auditoría como un análisis y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática, de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad de una entidad, con el fin emitir un informe en relación a los recursos informáticos y los controles de seguridad de los mismos, para que de ésta forma se alcance un elevado procesamiento de información automática de modo que sirva para una adecuada toma de decisiones.

2.2.2.5 Auditoría Pública o Gubernamental

Como elemento fundamental de este trabajo es necesario colocar énfasis en este tipo de auditorías ya que están directamente relacionadas con la institución en la cual se desempeña el fenómeno que analiza este trabajo.

Las auditorías al sector público tienen como fin examinar los procesos, actividades, flujos financieros, etc. de los organismos que componen el sector público. Crespo nos describe la Auditoría Pública como un "examen objetivo, sistemático y profesional, efectuado en forma posterior a la ejecución de las actividades financieras, administrativas y operativas de las entidades y organismos del sector público, con la finalidad de evaluar las transacciones, registros, informes y estados financieros; la legalidad de las transacciones y el cumplimiento de otras disposiciones; el control financiero; la planificación, organización, ejecución y control interno administrativo; la eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos humanos, ambientales, materiales, financieros y

tecnológicos; y los resultados de las operaciones y cumplimiento de objetivos y metas." (Crespo, 2000).

Como se señaló anteriormente, las auditorías se pueden clasificar también por su lugar de procedencia, dependiendo de la relación existente entre la entidad auditada el organismo que ejecutara el control. Visto lo anterior, podemos decir que las Auditorías Públicas se dividen en dos clases-internas o externas- según la dependencia de la institución que está llevando a cabo el control.

2.3- Las Auditorías Públicas Internas.

Una definición certera de las Auditorías Públicas Internas, nos señala que "es una función independiente de apoyo a la función directiva y se orienta básicamente a la verificación, examen y evaluación de las operaciones y sistemas de controles de las dependencias y organismos, con el propósito determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia con los que se estas alcanzando las metas y objetivos; cuidando además que el manejo y aplicación de los recursos públicos responda a las políticas dictadas en la materia por Ejecutivo Estatal" (Sánchez Yebra).

En Chile el órgano que se encarga de estas auditorías es el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, el cual fue creado en 1997 mediante el Decreto Supremo N°12, y modificado mediante el Decreto Supremo N° 147 de 2005, ambos decretos emitidos por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Es un órgano asesor del presidente de la República en el área de auditoría interna, control interno y probidad administrativa. Entre lo que señala el artículo segundo del Decreto Supremo N° 12, de 1997, emitido por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, podemos citar algunas de sus funciones:

" b) Proponer al Presidente de la República los Planes Anuales de Auditoría Interna General de Gobierno, conforme a las prioridades y áreas claves de gestión dispuestas para los períodos correspondientes.

c) Conocer la formulación de planes y programas sectoriales y ministeriales de control interno, actuando para ello coordinadamente con las autoridades respectivas y atendiendo a los requerimientos y aspectos críticos de dichas instancias.

d) Recomendar la ejecución de programas y/o acciones de Exámenes Selectivos, tendientes a conocer y evaluar la gestión de determinados organismos en aquellas áreas de especial interés para el Gobierno, pudiendo proponer la contratación de consultorías externas debidamente calificadas por los organismos competentes, en los casos y forma que permita la normativa vigente.

e) Proponer los instrumentos y normas técnicas necesarios, para el adecuado desarrollo y mantenimiento de un sistema de control interno gubernamental, los que deberán armonizarse con la normativa correspondiente de la Contraloría General de la República, para promover la protección de los recursos públicos, la estricta observancia de las normas y principios de probidad administrativa y el mejoramiento continuo de la función pública, como instrumento asociado a la modernización y desarrollo del país.

f) Estudiar y analizar los resultados y evaluaciones de los distintos sectores y Ministerios, derivados de la ejecución de los objetivos gubernamentales de control, e informar de ellos al Presidente de la República para la adopción de medidas y correcciones que correspondan.

En definitiva su función consiste en desarrollar, permanentemente, una coordinación técnica de la actividad de las unidades de auditoría interna de los Servicios Públicos dependientes o relacionados con el Ejecutivo, apoyar la generación y mantención de adecuados ambientes de control, elaborar documentación técnica, prestar orientación general y asesoría en materias de auditoría interna, control interno y probidad administrativa y efectuar un seguimiento permanente de los objetivos de control definidos en cada nivel de la Administración."

2.4- Las Auditorías Públicas Externa.

Este tipo de control se realiza por un agente externo y autónomo en relación a la entidad auditada. Estas auditorías son las que se describieron en el capítulo anterior, estas son; las Auditorías, INVES y ARAS.

Y como se señalo anteriormente la Contraloría General de la República es el órgano que se encarga de ejecutar este tipo de labores.

Capítulo III. Marco metodológico.

3.1 Planteamiento del problema.

¿Las Labores de Fiscalización realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso, en qué grado consideraron la participación ciudadana, expresada mediante denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y ciudadano", en el período 2013?

3.2 Objetivo General.

Evaluar en qué grado son consideradas las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y Ciudadano", en la programación y ejecución de Labores de Fiscalización realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso.

3.2.1Objetivos Específicos.

- 1) Describir cómo se inician las labores de fiscalización en la Contraloría Regional de Valparaíso.
- 2) Describir el portal de denuncias y sugerencias de fiscalización "Contraloría y Ciudadano", como instrumento de participación ciudadana para la labor fiscalizadora de la Contraloría Regional de Valparaíso.
- 3) Tipificar las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y Ciudadano" en la región de Valparaíso el 2013
- 4) Tipificar las labores de fiscalización realizadas por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso, el año 2013
- 5) Establecer si existe relación entre la programación de labores de fiscalización de la Contraloría Regional de Valparaíso y las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas vía portal online por parte de la ciudadanía en la región de Valparaíso, el 2013.
- 6) Proponer mejoras a las falencias identificadas, en función de la calidad del servicio

3.3- Resultados Esperados.

Determinar el efecto que ha tenido el portal de denuncias y sugerencias de fiscalización "Contraloría y Ciudadana" como forma de participación al momento de iniciar labores de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

3.4 Diseño de la investigación.

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, ya que se realiza sobre un tema determinado y preciso, además el análisis de este problema se realiza sobre la base de datos numéricos y estadísticos.

Hernández y Sampieri nos señalan que el enfoque cuantitativo posee las siguientes características, entre otras; "Plantea un problema de estudio delimitado y concreto; Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas; Par obtener resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos; Al final con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos." (HERNANDEZ SAMPIERI, CUARTA EDICIÓN).

El alcance que tiene esta investigación es en esencia Descriptivo ya que la investigación se inicia describiendo fenómenos tales como los procesos de auditorías, INVES Y ARAS de la Contraloría Regional de Valparaíso y portal "Contraloría y Ciudadano". Pero también contiene elementos propios de un estudios Correlacional ya que para cumplir la totalidad de los objetivos de este trabajo se requiere establecer la relación entre las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal online, y la programación de los distintos tipos de fiscalizaciones que la Contraloría Regional de Valparaíso realiza

Los estudiosos sobre la Metodología de Investigación nos dicen que los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones, o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para así, (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (HERNANDEZ SAMPIERI, CUARTA EDICIÓN). Además plantean que los estudios

correlacionales tienen como intención establecer la relación que hay entre dos o más variables o conceptos, en un contexto determinado.

Las unidades de análisis de este trabajo son básicamente dos . En primera instancia se analizarán la totalidad de denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas por la ciudadanía al portal "Contraloría y Ciudadano" durante el 2013, en la región de Valparaíso. En segunda instancia se analizarán la totalidad de las Auditorías, INVES Y ARAS realizadas a las instituciones públicas por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso durante el 2013, con el objetivo de verificar cuales fueron iniciadas producto de la Demanda Imprevisible ingresada por el portal "Contraloría y Ciudadano".

3.5- Fuentes de Recopilación de información.

La fuente de las que recogerán y recopilarán los antecedentes y datos para las variables de la investigación, son:

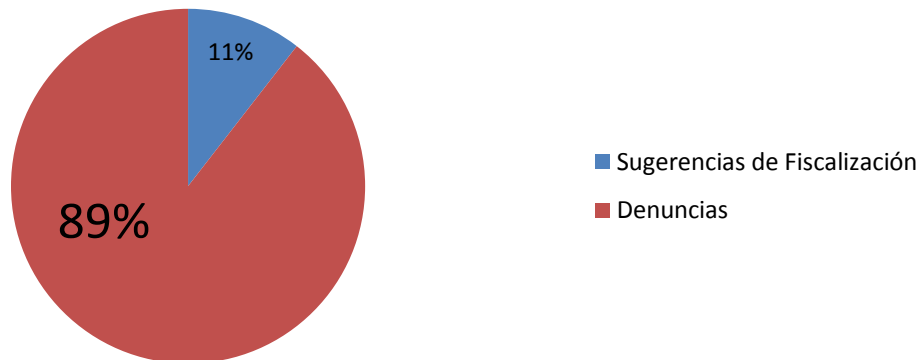
- La página web de la contraloría para el caso de la demanda imprevisible ingresada vía portal "Contraloría y Ciudadano",
- Entrevista, a la encargada de unidad de Control Externo de la Contraloría Regional de Valparaíso , para obtener antecedentes sobre el proceso de programación de auditorías.
- Análisis de datos estadísticos sobre la totalidad actos de fiscalización realizados por esa Contraloría, estos últimos procedentes de la Unidad de Gestión de Procesos de la Contraloría Regional de Valparaíso.

3.6- Recopilación de Antecedentes

3.6.1- Demanda Imprevisible.

El instrumento de recopilación de información utilizado en el caso de la Demanda Imprevisible ingresada vía Portal online, en la región de Valparaíso, durante el 2013, es, el análisis de la totalidad de las denuncias y sugerencias de fiscalización.

Demanda Imprevisible ingresada vía portal "Contraloría y ciudadano", en la región de Valparaíso, durante el 2013 .



Durante el año 2013 se han recibido un total de 295 Denuncias y Sugerencias de Fiscalización, como lo señala el gráfico se puede apreciar que se ingresaron una cantidad de 31 Sugerencias de Fiscalización, lo que representa un 11% de la Demanda imprevisible online, por otra parte la ciudadanía ingreso 264 denuncias, lo que significa un 89% del total de los reclamos ingresados a este portal.

3.6.2 Labores de Fiscalización.

3.6.2.1 Auditorías.

Dado que las Auditorías son una Labor de fiscalización de carácter más complejo, puesto que son programadas anualmente, y para su ejecución dependen de varios insumos, además de las sugerencias de fiscalización ingresadas al portal "Contraloría y Ciudadano", se consideró necesario realizar una Entrevista Personal, con preguntas abiertas, a la encargada de la Unidad de Control Externo de la Contraloría Regional de Valparaíso. A raíz de esta entrevista se podrá dilucidar qué grado de injerencia poseen en el proceso de programación de auditorías, las sugerencias de fiscalización ingresadas a través del portal online.

Entrevista a Jefe de Unidad de Control Externo de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Pregunta 1:

-¿Cómo se programan las auditorías?

Respuesta:

-Las auditorías derivan del proceso de planificación anual que cada Unidad de Control Externo programa. También se pueden ejecutar auditorías no planificadas, siempre y cuando haya una petición de fiscalización o denuncia y siempre y si solo la petición conlleva a analizar uno o más macro procesos de la institución denunciada. La petición la puede realizar ya sea una autoridad, o un particular, también puede ser iniciada por Oficio. A pesar de lo anterior las auditorías en su gran mayoría son planificadas anualmente debido a la complejidad y al carácter extenso de éste proceso.

El programa de planificación se elabora atendiendo a un ranking de instituciones con alta prioridad de ser fiscalizadas debido a sus riesgos. Esta lista se confecciona atendiendo a ciertas variables las cuales son insumos para dotar de prioridad de fiscalización a ciertas instituciones consideradas riesgosas

Pregunta 2:

-¿Cuáles son los insumos que dotan de prioridad de fiscalización a las Instituciones Públicas?

Respuesta:

-a) Nivel de riesgo de la Institución derivado de:

- Aspectos financieros: - Presupuesto.
 - Inversión.
 - Gasto social.

- Aspectos no financieros: - Sumarios.

- Denuncias.

-Reparos.

-b) Aparición de la institución en los medios de comunicación debido a aspectos negativos de ésta.

-c) Instituciones fiscalizadas anteriormente.

-d) Instituciones que no han sido fiscalizadas.

-e) Hallazgos verificados producto de una INVES o ARA

-i) Sugerencias de fiscalización ingresadas por:

- Oficina de partes.
- Portal " Contraloría y Ciudadano".

Pregunta 3:

- ¿El insumo de "sugerencia de fiscalización" ingresado vía portal "Contraloría y Ciudadano" a la Contraloría Regional de Valparaíso, es de alta relevancia a la hora de programar las Auditorías?

Respuesta:

-No, las Sugerencias de fiscalización no son en gran medida relevantes a la hora de esta programación, a lo que se le da más énfasis es al nivel de riesgo de cada Servicio.

Además los ciudadanos a la hora de ingresar sugerencias de fiscalización no tienen bien claro lo que esto significa, la mayoría de las sugerencias ingresadas no reúnen los requisitos para incorporar una Auditoría a la programa vigente.

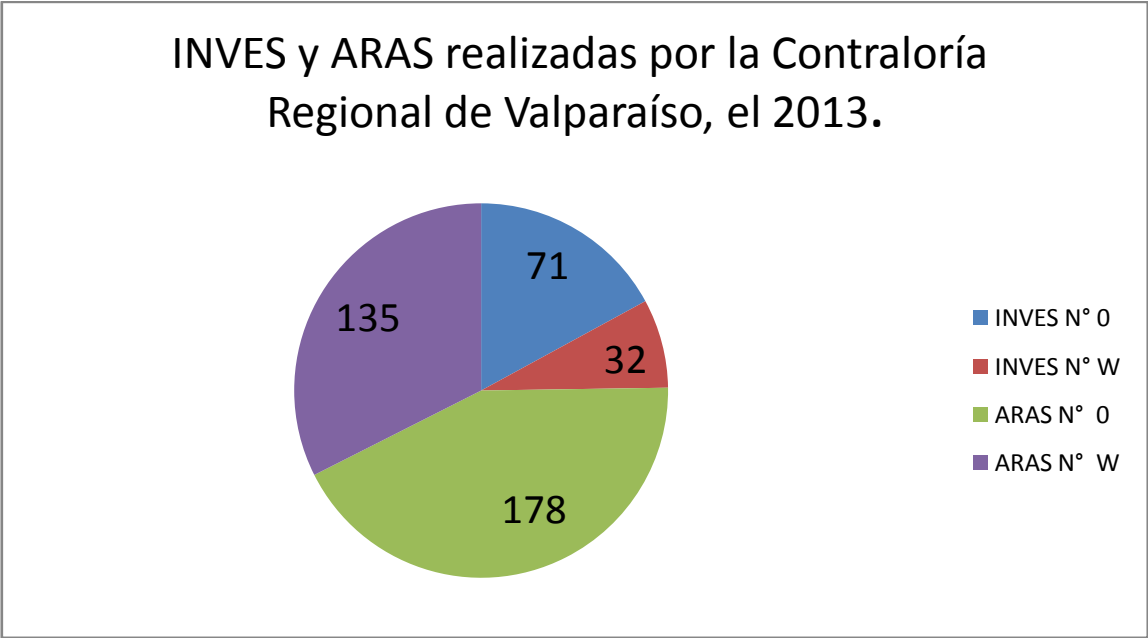
Proceso de programación de Auditorías.

Uno de los objetivos de esta entrevista es dilucidar el proceso de programación de las auditorías realizadas por la Contraloría, la entrevista deja en claro que las planificaciones

de auditorías responden a un proceso en el cual las instituciones públicas van adquiriendo cierta prioridad, según el nivel de riesgo, que se determina por ciertos insumos. Otro objetivo importante de la entrevista es determinar qué grado consideración poseen las Sugerencias de Fiscalización al momento de Programar las Auditorías. Lo que arrojó la entrevista señala que el insumo más influyente, a la hora de la programación, es el nivel de riesgo que posee una institución pública y las sugerencias de fiscalización jugarían un papel poco fundamental al momento de la planificación, ya que éstas en la escala de jerarquización de los insumos se sitúan en el nivel más bajo de relevancia.

3.6.2.2- Antecedentes sobre INVES y ARAS

El siguiente gráfico representa la totalidad de las INVES y las ARAS realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso, el año 2013, éstas fueron iniciadas a raíz de la Demanda Imprevisible ingresada vía portal "Contraloría y Ciudadano" y a través de la Oficina de Partes. Las INVES N° W Y ARAS N°W, fueron iniciadas por el ingreso de requerimientos vía porta online, en cambio las INVES N°0 y ARAS N°0 se realizaron a raíz de la Demanda Imprevisible ingresada vía Oficina de Partes.



Durante el 2013, las INVES y las ARAS realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso suman un total de 416. Según señala el gráfico, de ese total de labores de

fiscalización 167 son INVES y ARAS cuyos primer carácter de folio es la letra "W", esto significa que éstas se ejecutaron producto de la Demanda Imprevisible ingresada vía portal "Contraloría y Ciudadano". Esto último representa un 40% del total de las INVES y ARAS realizadas por la Contraloría Regional de Valparaíso el 2013.

3.6.2.3- Tratamiento otorgado a la demanda imprevisible ingresada al portal online.

Con el fin de establecer los tratamientos que se le dieron a la Demanda Imprevisible ingresada al portal "Contraloría y Ciudadano", se muestra el siguiente gráfico:

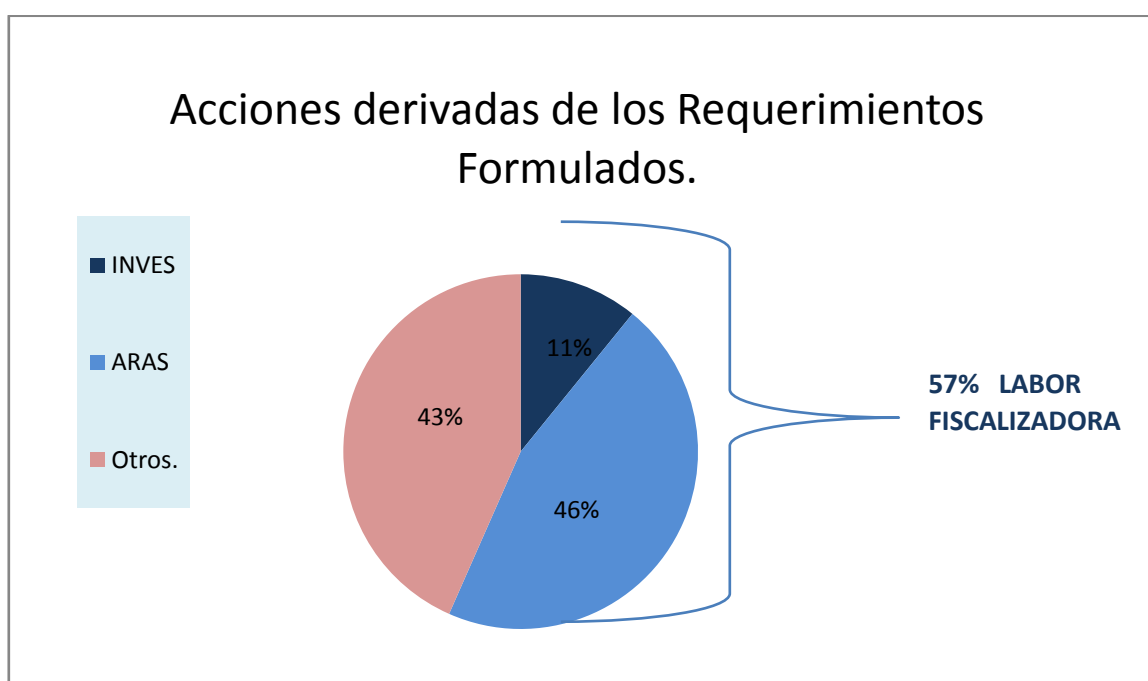


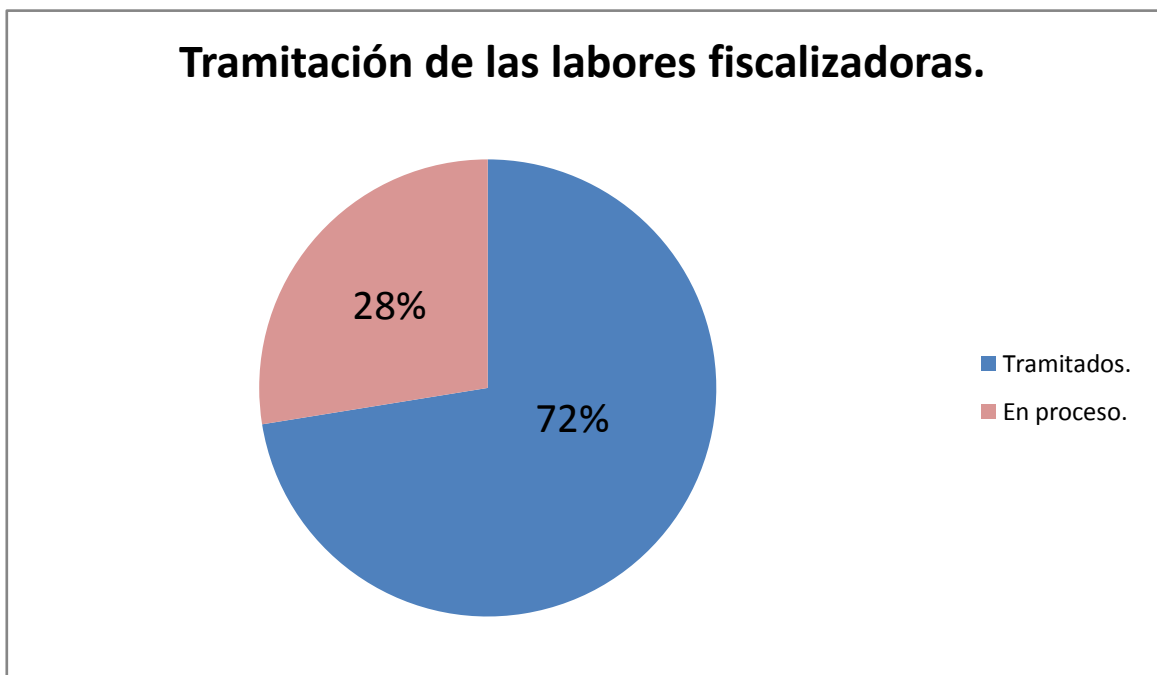
TABLA N° 1	Labores de Fiscalización.	Otros.
Denuncias	160	104
Sugerencias de Fiscalización	7	24
Total requerimientos	167	128

El gráfico circular señala que del total de la Demanda Imprevisible ingresada al portal "Contraloría y Ciudadano" el 2013, 167 requerimientos dieron inicio a labores de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso, esto representa a un 56% del total de las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal.

Por otro lado un 43% de la Demanda Imprevisible adquiere lugar en la clasificación "Otros", ésta tipología está referida a variadas acciones que no representan labores de fiscalización, entre las cuales están: Pronunciamiento Jurídico, Solicitud de Antecedentes, Planificación, Derivación a Otros Servicios, abstención.

3.6.2.4- Tramitación de las actividades de fiscalización.

Con el fin de clarificar cuál en que etapa del proceso se encuentra las actividades de Fiscalización derivadas de las denuncias sugerencias de los requerimientos ingresados a través del portal online, se genera el siguiente gráfico:



El gráfico anterior indica que el 72% de las acciones de fiscalización, iniciadas el 2013, por la Contraloría Regional de Valparaíso producto de los requerimientos ingresados al portal online, se encuentra tramitada, esto significa que la labor fiscalizadora, arrojó resultados, y estos se informaron al respectivo requirente.

Por otra parte un 28% de las labores de fiscalización iniciadas por la Contraloría Regional de Valparaíso el 2013 requerida por la Demanda Imprevisible Anterior, se encuentran "En Proceso", o sea, que estas actividades de fiscalización han sido iniciadas pero aun no han finalizado.

3.7- Diagnóstico.

En términos generales, según los antecedentes y estadísticas anteriores, del total de las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas a través del portal "Contraloría y Ciudadano" un 56% de éstas finalizaron en labores de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso. O sea, en general, la mayoría de los requerimientos ingresados a través del portal online, en las región de Valparaíso, el 2013, dieron inicio a labores de fiscalización, cumpliendo con el objetivo primordial de este mecanismo de participación ciudadana.

Si bien la mayoría de la Demanda Imprevisible ingresada vía portal online, generó actividades de fiscalización por parte de este organismo, existe un porcentaje importante de requerimientos los cuales fueron ingresados por la misma vía y derivaron en otras acciones que no representan actividades de fiscalización propiamente tal.

En términos específicos, las estadísticas señalan que la modalidad de ingreso más efectiva al momento de cumplir su finalidad, dar inicio a INVES y ARAS, fue la de Denuncias, ya que de la totalidad de éstas, un 57% generó actividades de fiscalización asociadas a ellas.

Las Sugerencias de Fiscalización y Denuncias que se ingresaron al portal "Contraloría y Ciudadano" tuvieron como consecuencia el inicio de 32 Investigaciones Especiales y 135 Atención de Referencias de Auditorías.

Por otra parte, según la entrevista realizada a la encargada de la Unidad de Control Externo de la Contraloría Regional de Valparaíso, señaló que la modalidad de ingreso "Sugerencias de Fiscalización", la cual persigue que los requerimientos de la ciudadanía impacten en el proceso de programación de auditorías, no representa mayor relevancia al momento de la planificación anual de auditorías. Cabe mencionar que producto a la reciente implementación de esta vía de participación, además del carácter a largo plazo que tiene la programación de auditorías, fue inviable calcular el porcentaje de injerencia que posee las sugerencias de fiscalización en la planificación de las auditorías. Además se hace necesario agregar que, como lo señala la tabla

N°1, las Sugerencias de Fiscalización generaron ARAS, debido a que esta vía de ingreso no tiene como objetivo dar origen a esas actividades de fiscalización, se infiere que la presente modalidad de participación es confundida por los requirentes al momento de ingresar la demanda imprevisible.

En el aspecto de Tramitación de las labores de fiscalización generadas por la Demanda Imprevisible ingresada al portal online, el 72% de éstas fueron finalizadas en el mismo periodo de año que se ingresó el requerimiento. El resto de las Labores de Fiscalización iniciadas por reclamos ingresados al portal online durante el año 2013, deberán entregar resultados durante el año 2014.

3.8- Propuesta de mejoras.

Luego de analizar las estadísticas que contienen la cantidad de denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas vía portal online a la Contraloría Regional de Valparaíso, durante el año 2013, y la entrevista realizada, se hace necesario señalar que este número de Demanda Imprevisible es bajo en relación a la potencial insatisfacción que los ciudadanos puedan tener respecto a las instituciones públicas de la Quinta Región. Se deduce que esta baja demanda ingresada vía online a la Contraloría Regional de Valparaíso, se debe a la reciente implementación de este mecanismo de participación ciudadana en la labor fiscalizadora de la Contraloría, por ende, es lógico que la ciudadanía desconozca esta instancia. Para suplir lo anterior se considera necesario generar publicidad, la cual tenga como meta de dar a conocer a la ciudadanía el portal "Contraloría y Ciudadano". Acciones simples como la distribución de afiches con publicidad del portal, en cada una de las entidades que están bajo la fiscalización de la Contraloría Regional de Valparaíso, provocaría mayor participación de la ciudadanía en la labor fiscalizadora que tiene este organismo.

Por otra parte, como el fin del Portal "Contraloría y Ciudadano" es hacer partícipe a la ciudadanía en la labor fiscalizadora de la Contraloría, se advierte que una porción no mayor, pero relevante en la totalidad de las denuncias y sugerencias de fiscalización ingresadas al portal en la región de Valparaíso el 2013, no cumple con los requisitos para dar inicio a actividades de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso. Al momento del ingreso de los requerimientos a través del portal online, se describen en modo general, que debe contener cada sugerencia de fiscalización o denuncia ingresada, pero se ignoran detalles que pueden ayudar al requirente al momento de ingresar reclamos. Lo que se propone es que al momento del ingreso de cualquier modalidad de requerimiento se explique en detalle lo que su denuncia o sugerencia de fiscalización debe contener para que genere acciones de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso.

3.9- Conclusiones Finales

A modo general el portal "Contraloría y Ciudadano" cumple su objetivo primordial, el cuál es hacer partícipe a la ciudadanía de la labor fiscalizadora que ejerce esta institución, ya que más de la mitad de los requerimientos ingresados por esta vía dan inicio a labores de fiscalización. A pesar de que el resto de los requerimientos que no generan actividades de fiscalización, representa un porcentaje importante de la demanda imprevisible ingresada a través del portal, el tratamiento otorgado a estos reclamos no se produce por omisión por parte de éste organismo, sino que estos requerimientos no reúnen las características apropiadas para que se genere una acción de fiscalización por parte de la Contraloría Regional de Valparaíso, de modo que como se dijo en las propuesta de mejoras, se hace necesario una explicación más detallada de lo que consiste cada modalidad de ingreso de requerimiento.

Se advierte que a pesar de su reciente implementación, este mecanismo de participación ciudadana está bien encaminado, y cumpliendo con su objetivo principal, el dotar de poder a las personas con un mecanismo que les permite ser ciudadanos con derecho a exigir que las entidades que están bajo la fiscalización de la Contraloría, cumplan con sus funciones de acuerdo a como lo dictamina la ley.

Por último, cabe mencionar que incorporar la participación ciudadana a la labor fiscalizadora de Contraloría, genera múltiples beneficios, entre los se destaca un mejor funcionamiento de las instituciones públicas, el funcionamiento de éstas de manera eficiente y eficaz, con mayor transparencia y sin corrupción, en definitiva mejora la percepción que tiene la ciudadanía sobre su democracia.

Bibliografía.

ARÓSTICA. (1991). "El trámite de toma de razón de los actos administrativos". pag. 132.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana.

Constitución Política de Chile

Crespo, M. A. (2000). *Contabilidad Pública*. Madrid ; España : McGraw-Hill.

Dirección de Asuntos de Control- Gabinete Presidencial Chileno. *Documento Técnico N° 3*.

Ley N° 10.336 de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República.

Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública., 20.500 .

LOPEZ SANTISO, H. (1976). *Un nuevo enfoque sobre auditoría y sus normas*. La Pata: CECyT, F.A.C.P.C.E pag. 13.

Nudman Gordon, E. y. (1964). *Manual de Auditoría Operativa*. México.

Sánchez Yebra, J. C. *Auditoría Gubernamental y los Órganos Internos de Control*.

William p, L. (1989). *Auditoría Administrativa*. pag 45.

Páginas web.

www.auditoriainternadegobierno.cl

www.contraloría.cl

www.olacefs.com