

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División de Municipalidades
Área Auditoría

Informe Final
Municipalidad de
Maipú



Fecha : Abril de 2009
N° Informe: 104/09

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA



DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN
ÁREA DE AUDITORÍA 1

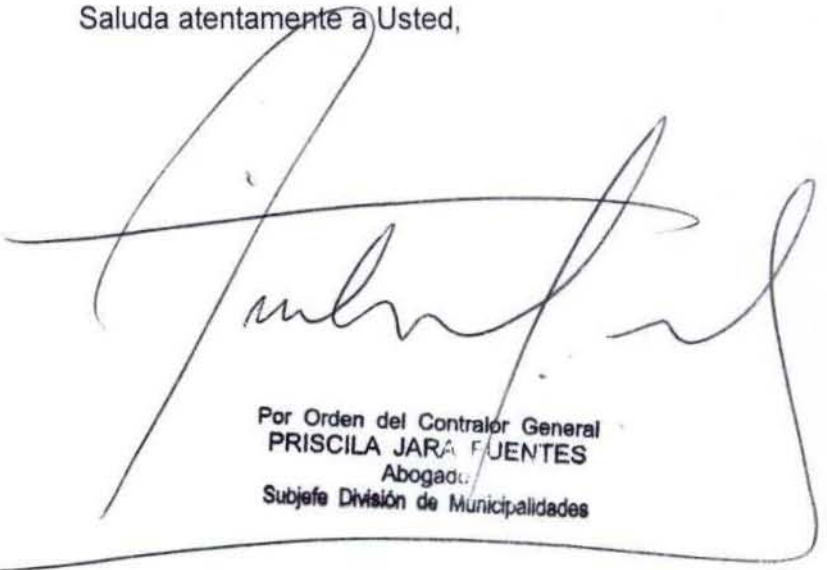
REF. 7.077/09
DMSAI 217/09

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

SANTIAGO, 09 JUL 2009. 036416

Adjunto sírvase encontrar copia del Informe Final N° 104 debidamente aprobado, sobre auditoría de ingresos en el Servicio de Agua Potable y alcantarillado, SMAPA, efectuada en esa Municipalidad.

Saluda atentamente a Usted,



Por Orden del Contralor General
PRISCILA JARA FUENTES
Abogada
Subjefe División de Municipalidades

AL SEÑOR
ALCALDE DE LA
MUNICIPALIDAD DE
MAIPÚ

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN
ÁREA DE AUDITORÍA 1

REF. 7.077/09
DMSAI 217/09

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

SANTIAGO, 09. JUL 2009. 036417

Adjunto, sírvase encontrar copia del Informe Final DMSAI N° 217 de 2009, de esta Contraloría General, con el fin de que, en la primera sesión que celebre el Concejo Municipal, desde la fecha de su recepción, se sirva ponerlo en conocimiento de ese Órgano Colegiado entregándole copia de los mismos.

Al respecto, Ud. deberá acreditar ante esta Contraloría General, en su calidad de Secretario del Concejo y ministro de fe, el cumplimiento de este trámite dentro del plazo de diez días de efectuada esa sesión.

Saluda atentamente a Usted.

Por Orden del Contralor General
PRISCILA JARA FUENTES
Abogado
Subjefe División de Municipalidades

AL SEÑOR
SECRETARIO MUNICIPAL DE
MAIPÚ

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

REF. N° 7.077/09
DMSAI. 217/09
A.T. N° 142/09

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE
INGRESOS EN EL SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO, SMAPA,
DE LA MUNICIPALIDAD DE MAIPU.**

SANTIAGO,

En cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización y de acuerdo con las facultades establecidas en la Ley 10.336, Orgánica de esta Institución, se efectuó en el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Maipú una auditoría de transacciones de ingresos.

OBJETIVO.

El propósito del examen consistió en verificar, respecto de los ingresos del Servicio, los atributos de legalidad, respaldo documental, oportunidad en el depósito de lo recaudado, su retiro, traspaso y contabilización, la correcta imputación contable y presupuestaria, así como el estado de la cobranza.

METODOLOGÍA.

El trabajo se efectuó conforme con las normas y procedimientos de control aceptados por este Organismo Fiscalizador, e incluyó las pruebas de validación respectivas y la utilización de otros medios técnicos estimados necesarios en las circunstancias.

La auditoría comprendió, principalmente, el estudio del proceso de generación de recursos, basado en el análisis de la información relevante relacionada con las materias evaluadas, las medidas adoptadas con motivo del resultado de una fiscalización efectuada en el año 2005 y una evaluación del entorno de control interno general y de los riesgos de la entidad.

UNIVERSO FISCALIZADO.

La auditoría se efectuó sobre las Órdenes de Ingresos de los meses de enero, febrero y marzo de 2008, que totalizaron la suma de \$ 7.164.500.381.-.

MUESTRA EXAMINADA.

Se revisó una muestra de 254 clientes, cuyo saldo al 31 de marzo de 2008 ascendía a \$ 873.798.700.-, que representa el 15% de las cuentas por cobrar del primer trimestre de 2008.

**AL SEÑOR
SUBJEFE DE LA DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
PRESENTE.
EPA/IFN**

Contralor General
de República

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 2 -

Cabe señalar que, con carácter reservado mediante Preinforme DMSAI N° 670, de 2008, fueron puestas en conocimiento del Alcalde las observaciones más relevantes comprobadas al término de la visita, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó a través del oficio N° 1000/007, de 06 de febrero 2009.

El análisis de las observaciones formuladas en el Preinforme citado, en conjunto con los antecedentes aportados por la autoridad edilicia en su respuesta, determinaron lo siguiente:

1.- EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

1.1.- Labores de control interno:

La Dirección de Control de la Municipalidad de Maipú no ha efectuado ni hará fiscalizaciones al proceso de recaudación y al de ingresos. No obstante, se tuvo conocimiento que semanalmente ha estado realizando arquezos de caja sorpresivos, como también una investigación acerca de los fondos fijos entregados a los cajeros, situación que se mantiene desde el año 2005, oportunidad en que este Organismo de Control representó que no se programaran auditorías a esos rubros.

En su respuesta, la autoridad edilicia señala que, a partir de agosto de 2008, se constituyó en SMAPA. el Departamento de Control Interno, encargado de verificar el cumplimiento de las mejoras implementadas con ocasión del Preinforme emitido por este Organismo de Control, cuyos resultados serán debidamente comunicados.

En atención a lo señalado precedentemente, corresponde levantar la observación formulada, haciendo presente que el Programa de Auditoría se verificará en futuras fiscalizaciones.

1.2.- Procedimientos y métodos:

El Servicio Municipal fiscalizado carece de un Manual de Procedimientos, que describa los principales cursos de acción a seguir en los procesos de facturación y recaudación y, en general, no cuenta con una definición de las actividades administrativas relevantes, que facilite el funcionamiento del área, situación que se mantiene desde el año 2005, fecha en que este Organismo de Control observó la misma situación.

En relación con la materia, el Alcalde señala que complementará los principales procedimientos y normativas que rigen el accionar del Departamento Comercial de SMAPA en lo concerniente a Facturación, Lectura, Corte y Reposición, que ya se encuentran contemplados en la Ley General de Servicios Sanitarios D.F.L. N° 382 MOP, en su reglamento de aplicación N° 1199 del 28 de septiembre de 2004 y en el Manual de Facturación Versión 2007, sumado al Ord. SISS N° 441 del 12 de febrero de 2002, que instruye la implementación de las condiciones de la Calidad de Atención a Clientes de Oficinas de Atención de Público. Para esos efectos, se elaborará un Manual de Procedimientos que no implique transcribir las normas sino que regule aquellos procesos que, por su especificidad, no se encuentren tratados en las normas anteriormente mencionadas.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 3 -

Al respecto, se mantiene la observación en tanto no se verifique la vigencia del manual en actual preparación, lo cual será materia de futuras fiscalizaciones.

2.- EXAMEN DE CUENTA DE INGRESOS Y TRASPASOS.

2.1.- Cuenta corriente y conciliaciones bancarias:

El 8 de agosto de 2001, el SMAPA abrió la cuenta corriente N° 504-0026-100068801 en el banco BBVA, para manejar los ingresos percibidos por el servicio de agua y alcantarillado, sin contar con la autorización formal del municipio. Además, a dicha cuenta corriente no se le realizan conciliaciones bancarias mensuales, omisión que se mantiene, no obstante haber sido representada en el informe evacuado por este Organismo de Control en el año 2005.

Asimismo, los ingresos son contabilizados en un sólo asiento en el Libro Mayor de Banco, al cierre de cada mes del período examinado.

Al respecto, la autoridad municipal señala que ha instruido al Director de SMAPA., con la supervisión de la Dirección de Control, la confección de conciliaciones bancarias de la cuenta corriente individualizada en el Preinforme, como proceso diario. Agrega que ha ordenado un Sumario Administrativo, por la falta de conciliaciones a la fecha.

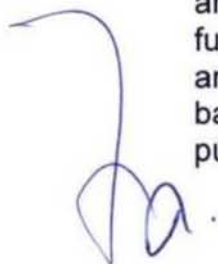
En relación con la contabilización de los ingresos, indica haber instruido que se realice de manera desagregada, para así identificar el origen de los ingresos que se consignen en la contabilidad.

En atención a lo señalado precedentemente, procede mantener la observación formulada, mientras no se acredite la solución definitiva de las deficiencias advertidas.

2.2.- Atención bancaria al cuentacorrentista:

El retiro de los ingresos recaudados diariamente y su posterior depósito en el banco BBVA, se hace a través de PROSEGUR Chile S.A. Además, Brink's Chile S.A., le entrega al Tesorero diariamente la suma de \$ 1.575.000.- para mantener efectivo, con el fin de abastecer a los cajeros.

Ambas prestaciones constituyen parte integral de un convenio que la Municipalidad suscribiera con el ex Banco BHIF en el año 1997 y que continúa con el BBVA, que no pudo ser evaluado, debido a que no fue habido en dependencias municipales cuando fue requerido, como tampoco otros antecedentes que permitieran aportar mayor información sobre la materia, como las bases administrativas por las cuales debió haberse regido el llamado a licitación pública practicado con esa finalidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 4 -

El dinero recaudado en el día por cada uno de los cajeros, es contado por el Tesorero en presencia de PROSEGUR Chile S.A., emitiéndose las respectivas boletas de depósito que se introducen, junto con el dinero en bolsas transparentes, que son entregadas a la empresa de valores, con el fin de que las deposite en la institución bancaria.

No obstante, en sus propias dependencias, la empresa reabre esas bolsas y cuenta nuevamente el contenido en ausencia de funcionarios de SMAPA, desechando las boletas de depósito que contienen y llenando tantas como estime necesario para efectuar el depósito, procedimiento que ha provocado, en varias ocasiones, que los recuentos no coincidan y que las diferencias no sean aclaradas oportunamente.

En su respuesta, la autoridad edilicia señala que la operación descrita no representa un riesgo para la gestión comercial y contable de SMAPA., pues existen mecanismos de control al momento del conteo y depósito en PROSEGUR Chile S.A., tales como cámaras de seguridad y cintas de video, que permiten cubrir posibles diferencias o eventuales pérdidas que pudieran producirse, procedimiento que ha permitido un ahorro en los costos administrativos que significaban tener un funcionario durante medio día destinado a esta función, a lo que se sumaba el costo de asumir las eventuales diferencias.

Asimismo, adjunta a su respuesta el Convenio con el Banco BBVA, el cual no se tuvo a la vista durante la fiscalización.

Al respecto, cabe señalar que los mecanismos de control utilizados en dependencias de PROSEGUR Chile S.A durante el conteo del dinero y posterior depósito no han resultado del todo efectivos, toda vez que las diferencias presentadas no son regularizadas oportunamente, demorando en ocasiones hasta seis meses en ser resueltas.

En relación con el contrato adjunto a su respuesta, es preciso señalar que se trata del convenio suscrito entre la Municipalidad de Maipú y el ex Banco BHIF, por la recaudación del pago de los consumos de agua potable en las cajas del Banco, el servicio de pago automático de remuneraciones y un convenio por múltiples servicios que deberían estar especificados en los respectivos anexos, los cuales no fueron acompañados a la respuesta.

En consecuencia corresponde mantener la observación formulada.

2.3.- Traspaso de la recaudación al municipio:

Los ingresos recaudados por SMAPA y depositados en la cuenta corriente N° 0504-0026-0100068801, continúan traspasándose al municipio con un desfase de 25 días, situación que si bien ha disminuido respecto de los 100 días objetados en el Informe de Fiscalización anterior, no ha sido del todo corregida, quedando pendiente de transferir al 31 de marzo de 2008, la suma de \$ 522.054.397.-.

Por su parte, el registro de esos traspasos a la Municipalidad en el Libro Mayor de Banco, correspondiente al periodo en examen, se hizo recién al cierre del primer trimestre (marzo de 2008), mes en el cual debían presentarse los Estados Financieros a la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 5 -

Al respecto, la autoridad municipal señala que los ingresos correspondientes a los fondos recaudados son traspasados, por regla general, dentro de 48 horas, salvo situaciones particulares en que se produzca una demora de hasta un máximo de tres días de ingresos, agregando que ello no representa un riesgo, por cuanto los ingresos siguen estando disponibles para el municipio, al ser éste titular de ambas cuentas.

En relación con la materia, cabe señalar que de acuerdo a lo estipulado en el N° 5.3, letra d), del artículo 43 del Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación de la Municipalidad de Maipú, la Sección de Tesorería de SMAPA debe efectuar traspasos diarios de esos fondos, labor que no se está cumpliendo.

En atención a lo señalado precedentemente, procede mantener la observación formulada.

2.4.- Fondo fijo de Tesorería:

Tesorería de SMAPA retira diariamente la suma de \$ 1.575.000.-, a través de la empresa de valores Brink's Chile S.A., con el fin de abastecer a las dieciocho (18) cajas de recaudación, no obstante, cada cajero dispone de un fondo fijo con el mismo objetivo.

Al respecto, se confirmó que no se contabilizan los respectivos retiros y depósitos por este concepto, a lo que se agrega que los retiros son reintegrados conjuntamente con la recaudación diaria de la Oficina Central, sin que se emita un comprobante de depósito individual timbrado por el banco que así lo reconozca, hecho que dificulta su revisión.

En relación con el depósito, se observó una demora de hasta 11 días en el reintegro, en circunstancias que de acuerdo al procedimiento establecido debería hacerse a diario. Tal retraso, al 31 de marzo de 2008, origina un saldo pendiente de devolución ascendente a \$ 12.600.000.-.

En su respuesta, la autoridad edilicia señala que, del importe de \$ 1.575.000.-, el tesorero entrega al cajero el monto de sencillo necesario para cubrir la eventualidad de vueltos y, posteriormente, efectúa el retiro de billetes de máxima denominación de cada fondo de sencillo solicitado previamente. Cuando la suma de reintegros de sencillos acumula un monto de \$1.575.000.-, se efectúa el depósito el mismo día o en su defecto al día siguiente, quedando los fondos custodiados, conciliados y cuadrados en la bóveda de la tesorería.

Al respecto, es preciso recalcar que la observación se refiere al registro de los depósitos y retiros diarios de \$ 1.575.000.-, y no a la contabilización del fondo fijo asignado a cada cajero.

Asimismo, es necesario indicar, tal como se mencionó precedentemente, que contrario a lo que señala el alcalde en su respuesta, se detectó una demora de hasta 11 días en el reintegro de la referida suma.

En consecuencia, considerando que los antecedentes aportados no son suficientes, se mantiene la observación formulada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 6 -

2.5.- Fondo fijo de cajeros:

A los 22 cajeros de la entidad se les otorgó un fondo fijo de \$ 150.000.-, con el fin de mantener disponibilidad de sencillo para entregar vuelto a los clientes, contabilizándolos en la cuenta N° 1-1-03-00, Fondo Fijo Tesorería, conforme lo cual, el saldo de esa cuenta debería ser de \$ 3.300.000.-, sin embargo, al 31 de marzo de 2008, era de \$ 4.731.813.-.

Del análisis de esas cifras y considerando la información entregada por SMAPA en el Memorando N° 49 y Certificado N° 50, de 4 de abril y 13 de agosto, ambos de 2008, respectivamente, del Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, aparece que desde el año 1992 a la fecha se han entregado por concepto de fondos fijos \$11.500.000.- habiéndose reintegrado sólo \$1.718.437.-, lo que permite inferir que su saldo final debiera ser de \$ 9.931.563.-, suma mayor en \$ 5.199.750.- respecto de la informada en el Balance General (Anexo N° 1 del Preinforme).

El saldo final determinado se compone de la siguiente forma:

| BENEFICIARIO: | EX FUNCIONARIO/ A | CAJEROS | NO CAJEROS | NO INDICA | TOTAL |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ex Funcionario/a | \$ 3.400.000 | | | | \$ 3.400.000 |
| Cajeros | | \$ 750.000 | | | \$ 750.000 |
| No Cajeros | | | \$ 1.650.000 | | \$ 1.650.000 |
| No Indica | | | | \$ 450.000 | \$ 450.000 |
| Sin Decreto | \$ 150.000 | \$ 2.400.000 | \$ 150.000 | \$ 300.000 | \$ 3.000.000 |
| Fondos hurtados a empleados | | \$ 150.000 | | \$ 531.563 | \$ 681.563 |
| Total | \$ 3.550.000 | \$ 3.300.000 | \$ 1.800.000 | \$ 1.281.563 | \$ 9.931.563 |

Al respecto, cabe destacar la existencia de fondos fijos por \$ 3.000.000.-, otorgados sin reconocimiento formal, esto es, sin decreto alcaldicio; \$1.800.000.- entregados a funcionarios municipales que en la actualidad no se desempeñan como cajeros y \$ 3.550.000.- entregados a personas que dejaron de pertenecer al Servicio o a la entidad edilicia. En estos últimos dos casos, no se les habría exigido su reintegro (Anexos Nos. 2, 3 y 4 del Preinforme).

Por otra parte, los fondos fijos que se detallan en el Anexo N° 5 del Preinforme, ascendentes a \$ 681.563.-, habrían sido sustraídos.

Al respecto, según decreto alcaldicio N° 22, de 1999, se dispuso la instrucción de un sumario administrativo en contra de don Ricardo Ulloa Vargas, para determinar su responsabilidad en la pérdida de los fondos fijos asignados a las cajeras señoras Noemí Bravo Jélves, Gladys Martínez y Lorena Asalgado Polanco, hecho que también fue denunciado al 34° Juzgado del Crimen con esa misma fecha. Del mismo modo, mediante decreto alcaldicio N° 3.332, de 2001, se instruyó un proceso similar en contra de don Bernardo Galaz Muñoz, funcionario administrativo, por la pérdida de parte del fondo fijo que se le asignara.

Cabe señalar, que a pesar de haber sido requerido por esta Contraloría General, SMAPA no proporcionó información acerca del resultado de esas investigaciones, ni señaló si los denunciados continuaban siendo funcionarios municipales y si habían reintegrado los dineros faltantes, así como el estado en que se encuentran las causas seguidas en Tribunales.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 7 -

Por último, tampoco se informó respecto de las medidas adoptadas con motivo del hurto del total del fondo fijo otorgado a la cajera, señora Angélica Donoso Bravo, sobre lo cual no se aportaron mayores antecedentes en el citado Memorando N° 49.

En su respuesta, la autoridad alcaldía señala que los fondos fijos entregados a cajeros del Servicio fueron devueltos a Tesorería de SMAPA., y asignados a otros funcionarios que se han incorporado a cumplir funciones de cajeros en el Servicio. Al respecto, se adjunta Memorando N° 49, de 4 de abril 2008, emitido por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de SMAPA., relativo a los decretos alcaldicios que asignan fondos fijos y formularios de ingresos que acreditan los reintegros efectuados

Por otra parte, agrega haber detectado un error administrativo consistente en la falta de decretos que regularicen la situación de algunos funcionarios, entre los que cabe mencionar a quienes han sido nombrados desde el mes de julio de 2008, cuyo registro no ha sido notificado al municipio, por lo que no cuentan con habilitación para manejar fondos públicos.

Al efecto, indica haber instruido a la Dirección Jurídica y a la Dirección de SMAPA., para que estas situaciones sean regularizadas a la brevedad, lo que será informado con posterioridad a este Organismo de Control.

Asimismo, señala que, atendido que el detalle y los soportes de la respuesta aportados por la Dirección de SMAPA., aún no se le han entregado, ha ordenado un completo análisis, cuyo resultado será enviado a este Ente Fiscalizador.

En atención a lo señalado precedentemente, corresponde mantener la observación formulada, mientras no se acredite la solución definitiva de las deficiencias advertidas.

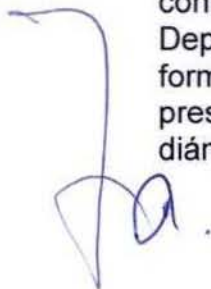
3.- ATENCION A CLIENTES.

3.1.- Clientes sin medidor:

En el auxiliar de clientes, a marzo de 2008, figuran 720 usuarios sin medidor, a quienes se les factura en base a la tabla de consumos presuntos definida en los artículos 13, del D.S. MOP N° 316, de 1984 y 107 del D.S. MOP N° 1.199, de 2004 (Anexo N° 6 del Preinforme).

Esta situación había sido observada en el informe del año 2005 de este Organismo de Control, permaneciendo en las mismas condiciones a la fecha de la presente fiscalización en el caso de los clientes de instalaciones Nos. 1012401316 y 1012401317, a nombre del Club Deportivo Cuatro Álamos y 40741204390, correspondiente a la Municipalidad de Cerrillos.

Por otra parte, considerando la información contenida en el Memorando N° 300, de 23 de junio de 2008, del Jefe del Departamento Comercial de SMAPA, en respuesta a consulta que le fuera formulada, aparece que el Servicio no aplicó correctamente la tabla de consumos presuntos definidas por ley ya que, en todos los casos, la aplicada no corresponde al diámetro del medidor.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 8 -

En relación con los 720 clientes sin medidor, la autoridad edilicia afirma que se les factura en base a una tabla de consumos presuntos. Además, indica que del total indicado, 420 instalaciones corresponden a grifos fiscales, a los cuales no se les instala medidor debido a que por su naturaleza están destinados exclusivamente a la extinción de incendios, cobrándose al municipio mensualmente una mantención, cuyo valor está fijado en el decreto tarifario; indica, también, que 13 clientes poseen fuentes propias de abastecimiento de agua potable, razón por la cuál sólo son clientes de alcantarillado para SMAPA., aplicándoseles una facturación única por el volumen de descarga y tratamiento de aguas servidas; que 248 clientes corresponden a pilones de riego a los cuales se les factura en base a la tabla de consumos de servicios directos y; finalmente, que los 39 usuarios que se identifican a continuación, corresponden a arranques directos, respecto de los cuales se ha instruido a la Dirección de SMAPA. su regularización.

| N° CLIENTE | NOMBRE | SITUACIÓN ACTUAL |
|-------------|----------------------------------|---|
| 7192156000 | TEMPLO VOTIVO MAIPU | Se Debe Regularizar |
| 7192158000 | TEMPLO VOTIVO | Se Debe Regularizar |
| 1001279000 | INFANTE HURTADO SOFIA | Se Instaló Medidor |
| 40741083500 | I MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS | Se Debe Regularizar |
| 8226497000 | CEMENTERIO PARROQUIAL MAIPU | Se Debe Regularizar |
| 9242571500 | LICEO MUNICIPAL MAIPU | Se Debe Regularizar |
| 8230009010 | CLUB DPTVO GRAL BAQUEDANO | Se Debe Regularizar |
| 2056056554 | LUIS FERRADA | Cuenta Desactivada. Sin Conexión al Servicio. |
| 8220287000 | CANCHA UNION VIVERO | Se Debe Regularizar |
| 8221293000 | CANCHA RAMON FREIRE | Se Debe Regularizar |
| 6151122100 | MDM J-VEC RAMON FREIRE | Se Debe Regularizar |
| 6151112000 | MUNICIPALIDAD DE MAIPU V N 18 | Se Debe Regularizar |
| 2066096000 | CRISTIAN SEPULVEDA | Se Instaló Medidor |
| 8624020835 | CLUB DPTVO MUNICIPAL | Se Debe Regularizar |
| 30740000750 | MUNICIPALIDAD ESTACION CENTRAL | Se Debe Regularizar |
| 16389012700 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389012800 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389036900 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389021200 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389060100 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389022200 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389023800 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389044100 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389039900 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389018100 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389023500 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389023100 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389017300 | N N | Se Debe Regularizar |
| 16389052000 | N N | Se Instaló Medidor |
| 6151066000 | MDM SS INDEPENDENCIA DE CHILE | Se Instaló Medidor |
| 25605426000 | SINDICATO FERIAS LIBRES | Se Debe Regularizar |
| 16389023300 | N N | Se Debe Regularizar |
| 11753233402 | CLUB DPTVO ESTRELLA DE MAIPU SUR | Se Debe Regularizar |
| 1012401316 | CLUB DPTVO CUATRO ALAMOS | Se Debe Regularizar |
| 1012401317 | CLUB DPTVO CUATRO ALAMOS | Se Desactivó Como Cliente. |
| 2046056040 | HUMBERTO LEYTON | Sitio Expropiado |
| 2048136150 | MDM SEDE - MULTICANCHA | Se Debe Regularizar |
| 11753233404 | CLUB DPTVO ESTRELLA DE MAIPU SUR | Se Debe Regularizar |
| 6152194050 | CONS TERRACORP SA | Arranque de Faena Sin Uso. Se dio de Baja el Arranque |

la.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 9 -

En el caso particular de la Instalación N° 1012401316, correspondiente al Club Deportivo Cuatro Álamos, la autoridad municipal señala que se trata de un recinto cuyo medidor queda a la vista, lo que ha generado reiterados robos, razón por la cual se optó por cobrar un consumo presunto con la clasificación de arranque directo; en igual situación se encuentra la instalación N° 101240317, del mismo club deportivo. Respecto de la instalación N° 40741204390, de la Municipalidad de Cerrillos, se le cobra como arranque directo, en circunstancias que debería cobrarse como consumo presunto, razón por la cual se adoptarán las medidas correctivas necesarias.

En cuanto a los casos respecto de los cuales no se aplicó correctamente el diámetro del medidor, la autoridad señala que corresponden a los 39 individualizados en la tabla anterior, sobre los cuales ha instruido regularizar a la brevedad, informando de tales medidas a este Organismo Fiscalizador.

Conforme lo informado, se levanta la observación formulada, haciéndose presente que en futuras fiscalizaciones se verificará la regularización de los casos detallados en los párrafos precedentes.

3.2.- Clientes con medidor detenido:

En el auxiliar de clientes de marzo de 2008, figuran 42 clientes que tienen medidor detenido, facturándoseles, al igual que en el caso anterior, en base a la tabla de consumos presuntos definida en los artículos 13 del D.S. MOP N° 316, de 1984 y 107 del D.S. MOP N° 1.199, de 2004 (Anexo N° 8 del Preinforme).

La situación expuesta se mantiene desde el año 2005, en el caso de los clientes con instalaciones Nos. 3064170840 y 3064168500, época en que este Organismo de Control formuló la misma observación.

En su respuesta, la autoridad municipal señala que, de los 42 casos anotados, 40 registran como clave de lectura la letra B, que corresponde a "casa deshabitada", obteniendo un consumo de 0 mt³ y facturándoseles sólo el cargo fijo; que un cliente registra como clave de lectura la letra G, que corresponde a "lectura normal", medidor que fue verificado como detenido y cambiado el 13 de marzo de 2008 y que el último cliente de los 42 tiene como clave de lectura la letra S, que corresponde a "sin medidor", suministro que se encuentra cortado en segunda instancia con retiro del cuerpo de llave. El detalle del estado de cada medidor observado es el que sigue:

| N° INSTALACIÓN | DIRECCIÓN | OBSERVACIÓN |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| 8236001670 | LA LECHERIA 2020 34 | Medidor en Verificación |
| 3064170780 | AV FERROCARRIL 7221 24 | Map Funcionando normal |
| 3064169000 | GUANAHANI 1884 16 | Medidor en Verificación |
| 3062004000 | LUMEN 3580 13 | Cambiado |
| 3064179000 | PRIMO DE RIVERA 1853 47 | Medidor en Verificación |
| 3064180500 | PRIMO DE RIVERA 1853 12 | En Verificación estado Deshabitado |

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 10 -

| N° INSTALACIÓN | DIRECCIÓN | OBSERVACIÓN |
|-------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| 8227020000 | OHIGGINS 490 D14-C | Cambiado |
| 8227021400 | OHIGGINS 490 D45-C | Medidor en Verificación |
| 3064170840 | AV FERROCARRIL 7221 36 | Cambiado |
| 8236001270 | LA LECHERIA 2038 33 | Inmueble Deshabitado |
| 8236000050 | LA LECHERIA 2080 33 | En Verificación estado Deshabitado |
| 8236003160 | LA LECHERIA 2067 11 | Medidor en Verificación |
| 16396016100 | CLAUDIO ARRAU 72 12 | Cambiado |
| 3061003200 | FCO LASTRA 1668 BL 1C D 34 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3061006900 | JOSEFA VICUNA 1655 BL 3B D12 | Medidor en Verificación |
| 3062009000 | TRES NORTE 1637 14 | Medidor en Verificación |
| 3064168500 | GUANAHANI 1884 34 | Cambiado |
| 3062001800 | LUMEN 3590 24 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3062003800 | LUMEN 3580 43 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3062011800 | PJE PATRICIO MEKIS 1626 34 | Medidor en Verificación |
| 3062013400 | PJE PATRICIO MEKIS 1615 32 | Medidor en Verificación |
| 3063008500 | GARCIA LORCA 3441 BL-11B D-32 | Medidor en Verificación |
| 3063010700 | GARCIA LORCA 3521 BL-20A D-41 | Medidor en Verificación |
| 3063011700 | T DE FIGUEROA 3491 BL-21C D-34 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064152700 | GUANAHANI 1788 D44 | Medidor en Verificación |
| 3064155000 | GUANAHANI 1788 D15 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064157700 | GUANAHANI 1814 D17 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064162800 | GUANAHANI 1852 36 | Medidor en Verificación |
| 3064167100 | GUANAHANI 1866 45 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064171420 | PRIMO DE RIVERA 1955 38 | Medidor en Verificación |
| 3064172000 | PRIMO DE RIVERA 1885 45 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064174900 | PRIMO DE RIVERA 1867 27 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064184600 | PRIMO DE RIVERA 1831 48 | Cambiado |
| 3064156700 | GUANAHANI 1814 D28 | En Verificación estado Deshabitado |
| 3064176800 | PRIMO DE RIVERA 1867 13 | En Verificación estado Deshabitado |
| 51001002650 | SANTIAGO ARCOS 1780 | Map Funcionando normal |
| 51001002660 | SANTIAGO ARCOS 1781 | Medidor en Verificación |
| 51001002980 | JUAN LUIS SANFUENTES 2689 | En Verificación estado Deshabitado |
| 51001002640 | SANTIAGO ARCOS 1784 | Medidor en Verificación |
| 51001002670 | SANTIAGO ARCOS 1787 | Medidor en Verificación |
| 51002004590 | BERNARDO OHIGGINS 1994 | Map Funcionando normal |
| 26633019200 | RILAN 1387 | Suministro Suspendido 3 era instancia |

Respecto de las instalaciones N° 3064170840 y N° 3064168500, la autoridad edilicia indica que los medidores fueron cambiados con fecha 22 de agosto y 29 de noviembre de 2008, respectivamente.

Sobre este punto, cabe señalar que no se acompañó la lectura por medidor para el año 2008, que permita verificar la respuesta entregada.

En consecuencia, corresponde mantener la observación formulada, mientras no se acredite el real estado de todas las instalaciones y se efectúen los cambios de medidor, cuando así proceda.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 11 -

3.3.- Cuentas impagas sin corte de suministro:

En el auxiliar de clientes de marzo de 2008 se registran 3.240 usuarios sin corte de suministro, pese a tener una deuda morosa ascendente a \$ 1.317.423.950.-, cuya antigüedad, en muchos casos, sobrepasa el año. Entre éstos figuran 4 ex funcionarios y 2 actuales del propio Servicio (Anexo N° 9 del Preinforme).

Además, se constató que sólo en los casos en que los clientes lo permitieron se les cortó el suministro, conforme a la facultad del artículo 116, párrafo 1°, del Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios, D.S. MOP N° 1.199, de 2004. No obstante, algunos usuarios se autorepusieron el suministro y, a pesar de constar al Servicio tal situación, no se continuó con las otras instancias de corte que contempla el Manual de Facturación emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Asimismo, en visita a terreno se determinó que continúan contando con suministro los medidores N° 26633019200, retirado por la señora Adela Torres Jara en julio de 2007, y N° 40767036000, a nombre de don Manuel Alvarado, el cual habría sufrido una eventual manipulación, dado que en su lectura de 3 de marzo de 2008 el consumo era de 234 m³, disminuyendo a 0 en los meses siguientes.

Respecto de los usuarios sin corte de suministro, la autoridad edilicia señala que SMAPA. está analizando cada caso, con el fin de determinar su situación actual y tomar las medidas pertinentes, en el evento de que no hayan regularizado su situación de deuda con el servicio.

En relación con los 2 funcionarios que mantenían deuda con el Servicio, la autoridad municipal señala que la doña Andrea Campos no presenta deuda morosa por el servicio de agua potable, quedando por pagar a la fecha sólo tres cuotas del convenio que suscribió al efecto y que don Oscar Torres firmó convenio con fecha 10 de octubre de 2008, para regularizar su deuda.

A su vez, indica que en la actualidad el Servicio de Agua se encuentra mejorando tanto el sistema computacional como los procedimientos, para realizar los cortes de servicio de manera más eficiente, siguiendo todas las instancias y procedimientos establecidos en el Manual de Facturación.

Sobre las irregularidades advertidas en las instalaciones N° 26633019200 a nombre de Adela Torres Jara y N° 40767036000 a nombre de Manuel Alvarado, la autoridad edilicia señala, que en el primer caso, se realizó un corte en segunda instancia con fecha 9 de diciembre de 2008, tras lo cual se verificará que no se haya autorepuesto y, en tal caso, se notificará para aplicar la siguiente instancia de corte. En el segundo caso, indica que se notificó al cliente con fecha 12 de diciembre de 2008 corte desde la matriz.

En virtud de lo señalado precedentemente, se resuelve mantener la observación, mientras no se acredite la solución definitiva de las deficiencias advertidas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 12 -

3.4.- Clientes morosos sin deuda pendiente:

Al comparar los saldos de la cuenta corriente de algunos usuarios con su respectivo auxiliar, se detectó que 32 usuarios aparecen como morosos de la suma total de \$ 572.950.-, en circunstancias que su facturación de consumo no se encuentra pendiente de pago (Anexo N° 10 del Preinforme).

En su respuesta el Alcalde señala que, para estos casos específicos, el saldo que indica la cuenta corriente corresponde a la facturación y los cargos del mes de marzo, que vencían durante el mismo mes y que fueron pagados sin morosidad, razón por la cual, en el Sistema Comercial, tal como lo indica el Auxiliar de Clientes, no fueron considerados como morosos.

Adjunta a su respuesta las fechas del proceso de facturación de marzo de 2008.

Al respecto, cabe reiterar que los 32 usuarios individualizados en el Anexo N° 10 del Preinforme, aparecen morosos en el Auxiliar de Clientes, en circunstancias que en su cuenta corriente se encuentran al día.

En consecuencia, considerando que los antecedentes aportados resultan insuficientes, se mantiene la observación formulada.

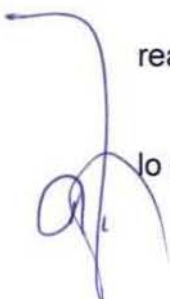
3.5.- Notas de crédito a clientes:

Las Notas de Crédito emitidas por la Municipalidad de Maipú Nos. 5.994, 6.014 y 6.055, de 31 de marzo, 10 de abril y 11 de abril de 2007, respectivamente, no señalan el motivo de su emisión y período del descuento. Las Notas de Crédito N° 5.994 y N° 6.055 rebajan la deuda de don Luis Monreal G., instalación N° 1005400660, por \$ 4.820.689.- y \$ 11.912.242.-, respectivamente, mientras que la N° 6.014 lo hizo al Club Deportivo Nueva Esperanza, instalación N° 8230024490 por \$ 4.721.351.-, documentos cuyos montos no corresponden a los registrados en sus cuentas corrientes.

Al respecto, la autoridad municipal señala que las notas de crédito observadas rebajan una serie de facturas. Así, la N° 5.994 reúne 466 refacturaciones por un monto de \$ 4.820.689.-, la N° 6.014 reúne 391 refacturaciones con un total de \$ 4.721.351.- y, finalmente, la N° 6.055 reúne 850 refacturaciones con un monto de \$ 11.912.242.-, documentos que se adjuntan a la respuesta.

A su vez, indica que a partir del año 2008 se realizan refacturaciones cuenta a cuenta, es decir de modo individual por cliente.

En atención a la documentación entregada y lo señalado precedentemente, corresponde levantar la observación formulada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 13 -

3.6.- Diferencias en registro auxiliar de clientes:

El saldo de \$ 6.481.751.750.- que registra el auxiliar de la cuenta código 1-1-07-00 – Clientes, es mayor en \$ 884.911.307.- que el indicado en el Balance General al 31 de marzo de 2008, remitido a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cuyo resultado es de \$ 5.596.841.443.-, diferencia que no fue aclarada por el personal del área de Costos y Control de Presupuesto de SMAPA, ante el requerimiento efectuado por este Organismo de Control.

Al respecto, la autoridad alcaldicia señala que, para cuadrar el Balance con el Auxiliar, se deben considerar las cuentas N° 1-1-07-00, Clientes, por \$ 5.596.841.443.-; N° 1-1-08-00, Cuentas por Cobrar, por \$2.522.064.399.- y; la N° 2-1-15-00, Estimación Deudas Incobrables, por \$ 1.820.015.371.-, de las cuales se obtiene un monto de \$ 6.298.890.471.- al 31 de marzo de 2008 cifra que, comparada con el Auxiliar de Clientes de igual mes, cuyo saldo asciende a \$ 6.481.751.750.-, entrega una diferencia de \$ 182.862.279.-, correspondiente a la estimación de IVA Devengado.

En virtud de lo señalado precedentemente, se resuelve levantar la observación formulada.

4.- CONTRATACION DE SERVICIOS EXTERNOS.

Se verificó la existencia de contratos con varias empresas para el servicio de recaudación externa de clientes y para la lectura de medidores de consumo de agua potable, según se detalla a continuación.

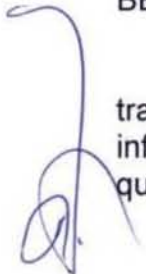
4.1.- De recaudación externa:

Mediante decreto alcaldicio N° 2.310, de 2005, se aprobó el contrato de recaudación N° 70/2005, suscrito con GTECH Corporación Chile (Sencillito), por el cual la empresa se obliga a prestar el servicio de recaudación externa a SMAPA y transferirla a la cuenta corriente bancaria municipal, el día hábil bancario siguiente al de su cobranza.

Sin embargo, se comprobó que esos trasposos se llevan a efecto hasta con 7 días de atraso, pese a haberse informado oportunamente a SMAPA de la suma recaudada.

Respecto del cumplimiento de los contratos suscritos con ese mismo propósito con las empresas Transbank S.A. (Webpay, PAC y Tarjeta Débito y Crédito), Cuentas Punto Com S.A., Sociedad de Recaudación y Pago de Servicio Limitada (SERVIPAG), Supermercados Unimarc S.A. y Banco BBVA, no se establecieron observaciones.

En su respuesta, el alcalde señala que los trasposos se realizan en un plazo no mayor de 48 horas, adjuntando los respectivos informes de pago desde mayo a diciembre de 2008, no obstante lo cual, ha instruido que se revise especialmente este aspecto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN

- 14 -

Al respecto, cabe señalar que los informes de pago adjunto sólo contemplan un día por mes, en consecuencia que los movimientos son diarios, razón por la cual no es posible verificar en base a este antecedente si la empresa de recaudación externa denominada GTECH Corporación Chile (Sencillo), ha incurrido o no en un incumplimiento de contrato como el retraso en el traspaso de la recaudación diaria ocurrido en el trimestre enero a marzo de 2008.

En todo caso, considerando la instrucción entregada por el Alcalde al Director del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú, se levanta la observación formulada, haciendo presente que en futuras fiscalizaciones se verificará el cumplimiento de las condiciones convenidas por contrato.

4.2.- De lectura de consumo:

Mediante decreto alcaldicio N° 3.672, de 2007, se aprobó el contrato N° 228/2007, suscrito con Staff Consultores de Empresas Limitada, por el cual ésta se obliga a prestar los servicios de lectura de medidores domiciliarios de agua potable, quedando bajo la supervisión del Departamento Comercial de SMAPA.

Al respecto, de una muestra de clientes visitados el día 14 de agosto de 2008, se verificó que dicha empresa no tiene registro histórico de lecturas de las instalaciones Nos. 1001279000 y 2046056040, a nombre de los señores Sofía Infante Hurtado y Humberto Leyton, respectivamente.

En su respuesta, la autoridad alcaldía señala que la ruta de lectura que realiza la empresa Staff Consultores de Empresas Limitada incluye solamente los arranques con medidor, y que los clientes mencionados estaban en una situación irregular. En efecto, la instalación N° 100127900, a nombre de Sofía Infante Hurtado, se encontraba sin medidor, el que fue instalado con fecha 22 de septiembre de 2008, registrándose actualmente su lectura en forma regular; en lo que toca a la instalación N° 2046056040, a nombre de Humberto Leyton, se trata de un sitio expropiado para bandejón central en la calle 5 de Abril, razón por la cual no se le instalará medidor, ordenándose el corte de suministro el 26 de diciembre de 2008, sin embargo, esto no se ha verificado, por lo que pasará a la instancia de corte siguiente.

Conforme lo señalado precedentemente, corresponde levantar la observación formulada.

5.- VISITA A INSTALACIONES DE LA PLANTA.

SMAPA utiliza gas cloro en la etapa de cloración del proceso de potabilización del agua, compuesto químico altamente tóxico al ser inhalado, revistiendo un potencial peligro tanto para los trabajadores como para la comunidad asentada cerca de la planta, razón por la cual es necesario que la empresa se encuentre preparada para enfrentar situaciones de emergencia.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN**

- 15 -

Al respecto, las compañías proveedoras de esta sustancia y el Comité de Agua Potable Rural Entre Lagos, recomiendan estar equipado con una serie de implementos que mitiguen el peligro de exposición al gas cloro, sin embargo, en visita efectuada a uno de los estanques de almacenaje, a cargo del Jefe de Medición y Catastro del Servicio, señor Gustavo Muñoz, se observó que el recinto no contaba con instalaciones para descontaminar la piel y ropa de los trabajadores, ante un eventual contacto con el químico.

Además, las únicas personas capacitadas para responder ante potenciales emergencias con la sustancia se encuentran físicamente en las oficinas centrales de SMAPA, a bastante distancia de dicha instalación.

En su respuesta, la autoridad edilicia señala haber instruido que las medidas de seguridad implementadas por la Dirección de SMAPA, sean complementadas y que se informe de ello a este Órgano Fiscalizador.

Al respecto, corresponde mantener la observación en tanto no se acredite su regularización efectiva, lo cual será verificado en futuras fiscalizaciones.

CONCLUSIONES:

1.- La autoridad edilicia deberá adoptar e implementar efectivamente las acciones tendientes a subsanar las situaciones que se han mantenido como observadas, y que corresponde a los numerales 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.2, 3.3, 3.4 y 5 del presente Informe Final, lo cual será comprobado en las próximas visitas que se realicen a la Entidad, conforme a las políticas de este Organismo sobre seguimiento de los programas de fiscalización.

2.- Respecto de la observación contenida en el numeral 2.5, y considerando la inexistencia de medidas concretas adoptadas al respecto y que no se aportaron antecedentes respecto de los procesos disciplinarios sobre el particular, esta Contraloría ha resuelto efectuar un Sumario Administrativo en esa Entidad.

Municipal de Maipú.

Transcribese al Alcalde y al Concejo

Saluda atentamente a Ud.,

Por orden del Contralor General
PRISCILA JARA FUENTES
Jefe Subdivisión Auditoría e Inspección
División de Municipalidades

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
División de Municipalidades

