



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

DAA N° 1685/2012

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO  
QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26. NOV 12 10 73 49 5

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe de Seguimiento al Informe Final N° 155, de 2011, debidamente aprobado, sobre Auditoría practicada a la Tarjeta Nacional del Estudiante, TNE, gestionada por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB.

Saluda atentamente a Ud.,

  
POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
Doretha Pérez Gutiérrez  
ABOGADO SUBJEFE  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

AL SEÑOR  
AUDITOR INTERNO  
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS  
PRESENTE

RTE  
ANTECED

26 NOV 2012  
10 73 49 5  
1685/2012  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Número de Informe: 155/2011  
26 de octubre de 2012



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

USEG N° 41/2012

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 155,  
DE 2011, SOBRE AUDITORÍA  
PRACTICADA A LA TARJETA NACIONAL  
DEL ESTUDIANTE, TNE, GESTIONADA  
POR LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO  
ESCOLAR Y BECAS, JUNAEB.

---

SANTIAGO,

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General, se realizó un seguimiento con la finalidad de verificar la efectividad de las medidas adoptadas por la Entidad examinada, para subsanar las observaciones y atender los requerimientos contenidos en el Informe Final N° 155, de 2011, sobre Auditoría practicada a la Tarjeta Nacional del Estudiante, TNE, gestionada por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB.

El proceso de seguimiento consideró el Informe de Estado de Observaciones IF 155/2011\_SEG\_ETPS\_41, enviado mediante oficio N° 29.728, de 2012, cuya respuesta fue remitida mediante oficio N° 793, del mismo año, a este Órgano Contralor.

Los antecedentes aportados fueron analizados a fin de verificar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican:

Contralor General  
de la República

A LA SEÑORA  
SUBJEFA DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
PRESENTE

YZ



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

**1. Observaciones no subsanadas**

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
<p>Actépte de Control Interno, N° 1, Fata de control en temas previsionales y laborales</p>	<p>La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAE, no efectuó una validación al cumplimiento de las obligaciones previsionales y laborales de parte de las empresas contratistas. Al respecto, en la revisión practicada, no se advirtió evidencia de algún control del área de parte de la JUNAE en orden a constatar los pagos respectivos. Por otra parte, el Servicio no registra solicitudes de "Certificados de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales".</p>	<p>Al respecto, la JUNAE indica que a partir del año 2011, el Departamento de Logística y la Unidad de Gestión de Contratos, solicitó a los distintos proveedores el "Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales", emitido por la Dirección del Trabajo, correspondiente a los trabajadores insumidos por las empresas contratistas o de alguna que haya subcontratado, para cada pago a aprobar, y así determinar si tiene alguna deuda con sus empleados. Continúa señalando, que una vez que se obtiene dicho certificado, el Departamento de Logística elabora un informe de "Control de Contratos", y conforme al cumplimiento, se da la aprobación del pago al Departamento de Gestión de Recursos.</p>	<p>Se efectuó un análisis de la documentación proporcionada por el Servicio, advirtiéndose que la JUNAE, ha adoptado medidas de control en orden a lo observado en el Informe Final N° 155, de 2011, en cuanto al cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte de los proveedores.</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recogen lo instruido por este Órgano Contralor, en el citado Informe Final, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en las futuras auditorías sobre la materia.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.</p>
<p>Actépte de Control Interno, N° 2, Omisión de control sobre los informes de monitoreo</p>	<p>Las distintas Unidades encargadas de controlar los pagos por concepto de los servicios de monitoreo, no efectuaron verificaciones a los antecedentes remitidos por los proveedores.</p>	<p>La JUNAE en su respuesta, manifiesta que el Departamento de Logística ha implementado la elaboración del documento Control de Contratos, para la aprobación de cualquier pago a proveedores. Señala, que este documento refleja las exigencias que fueron presentadas en las bases técnicas y administrativas, como también en su contrato. Adicionalmente a esto, indica que existe otro documento llamado "Validación de Datos", que se utiliza para validar los datos presentados por los proveedores versus los que se tienen en el sistema web de la Tarjeta Nacional del Estudiante, TNE. Enfatiza, que en el caso particular del proveedor FETRAM, no se ha aplicado ninguno de estos dos documentos, puesto que no han presentado los antecedentes necesarios para proceder a la confección y atribución de los pagos de la 2° y 3° cuota del año 2010, y que en esta misma situación se encuentra la 1° y única cuota del año 2011. Prosigue esgrimiendo, que en este escenario también se encuentra el proveedor FETRAM, que a la fecha tiene pendientes la 1° y 2° cuota del año 2011.</p>	<p>Se efectuó un análisis de la documentación proporcionada por el Servicio, advirtiéndose que la JUNAE, ha adoptado medidas en cuanto al control de los informes de las empresas proveedoras, por concepto de servicios de monitoreo.</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recoge lo instruido por este Órgano Contralor, en el citado Informe Final, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en las futuras auditorías sobre la materia.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.</p>

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



N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
<p>Acépite de Control Interno, N° 2, Omisión de control sobre los informes de monitoreo</p>	<p>Las Empresas "Federación de Transportes Rurales Quinta Región A.G.", FETRAG y "Federación Gremial Interregional de Transportes de Pasajeros", FEGITP, no enviaron los informes de acuerdo al diseño de registro, incumpliendo lo indicado en el punto 5, del procedimiento para la ejecución del servicio de monitoreo y seguimiento del uso de la Tarjeta Nacional Estudiantil, TNE. Además, la FETRAG, no incluyó en su respaldo la información que hacía mención a la comuna donde se había realizado el chequeo, como tampoco a la línea del recorrido de la locomoción ni el monitor, conforme lo exige el acuerdo.</p>	<p>En síntesis, la JUNAEB señala en su cédula de respuesta, que actualmente el Departamento de Logística, elabora un informe de "Control de Contratos", correspondiente a una revisión de los servicios prestados y acorde al cumplimiento de éstos, prueba o rechaza a un pago. Asimismo, identifica la conformidad de los productos y/o servicios mediante el llenado de un Formulario de Hitos de Control.</p> <p>Finalmente, el Servicio indica que en el caso de FETRAG, se le ha solicitado en reiteradas ocasiones que entregue la información faltante tanto de los monitoreos realizados como de la atención de oficinas, sin obtener respuesta a la fecha.</p>	<p>De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final, sobre la omisión de control sobre los informes de monitoreo, que buscan mejorar el proceso de pago estos proveedores.</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recogen lo instruido por este Órgano Controlador, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en una futura fiscalización. Asimismo, la JUNAEB debe ejercer sus atribuciones ante la falta de entrega de los antecedentes requeridos por parte de las empresas de que se trata.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.</p>
<p>Acépite de Control Interno, N° 3, Sobre la custodia de tarjetas en bodegas de JUNAEB</p>	<p>La JUNAEB no ha operado con un protocolo de recepción de las tarjetas inventariadas, así como tampoco, ha mantenido un detalle de las Unidades o proveedores que realizaron la devolución, ni el año en que dichas tarjetas dejaron de estar vigentes. En este sentido, se verificó que 744 unidades que se mantenían en bodega, coincidían con las monitoreadas por la empresa Federación Gremial de Transportes de Pasajeros de la Región del Maule, FETRAM, sobre las cuales la JUNAEB no manejaba información, por lo que no se pudo determinar si a la data del monitoreo, los pasajes escolares efectivamente estaban vigentes y en poder de los beneficiarios.</p>	<p>Respecto a esta observación, el Servicio manifestó que todas las tarjetas devueltas por las distintas entidades hasta septiembre del año 2010, no se encontraban inventariadas, ni con la información de fecha de recepción o quien realizó dicha devolución.</p> <p>Por otro lado, indica que los contratos del servicio de monitoreo en regiones terminaron en mayo del 2011, no registrándose más devoluciones de tarjetas por parte de ellos. Además, que actualmente sólo la empresa Metro S.A., realiza devoluciones de éstas. Finalmente, expresa que el Departamento de Logística generó instrucciones de trabajo, para formalizar la devolución de tarjetas.</p>	<p>De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final.</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recogen lo instruido por este Órgano Controlador en el citado Informe Final, en cuanto a establecer protocolos para la recepción de tarjetas devueltas, la observación se mantiene, hasta que tal implementación sea revisada en las futuras auditorías sobre la materia.</p>	<p>Se examinarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de ellas.</p>



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

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
<p>Acépite de Control Interno N° 3. Sobre la custodia de tarjetas en bodegas de JUNAEB</p>	<p>De la inspección física de las especies, se observó que 35 de ellas no correspondían a la identidad asociada según el folio asignado.</p>	<p>En síntesis, el Servicio indica, en su oficio de respuesta, que durante el año 2007, se confiscaron tarjetas con un mismo foto para más de una persona, señala que esto ocurrió debido a que existían diferentes proveedores entre regiones y no se contaba con un sistema informático que permitiera consolidar dicha información para evitar la repetición de fotos entre los distintos alumnos. Prosigue señalando, que desde el año 2009, con la implementación del sistema web a nivel nacional, ya no es posible generar un mismo foto para más de un alumno.</p>	<p>De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final y tomado medidas para un mayor resguardo de la custodia de las tarjetas.</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recogen lo instruido por este Órgano Contrador, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en una futura fiscalización.</p>	<p>Se examinarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de ellas.</p>
<p>Acépite de Control Interno N° 3. Sobre la custodia de tarjetas en bodegas de JUNAEB</p>	<p>Se verificó que existían pases escolares con un mismo número de folio para distintos beneficiarios, no permitiendo comprobar la real identidad del usuario monitoreado.</p>	<p>Sobre este punto, la JUNAEB refiere lo que informó en su oportunidad como respuesta al Preinforme de Observaciones N° 155, de 2011, agregando que actualmente el servicio de Oficinas de Atención, es prestado por la empresa Vgatac a la cual se le cancela mensualmente, previo informe y check list efectuado cada mes, por las Direcciones Regionales de JUNAEB.</p>	<p>De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final</p>	<p>Si bien las medidas adoptadas por el Servicio, recogen lo instruido por este Órgano Contrador, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en una futura fiscalización.</p>	<p>Se examinará en una futura fiscalización, la aplicación y control del servicio prestado por la empresa Vgatac.</p>
<p>Acépite de Examen de Cuentas, N° 1. Sobre aspectos presupuestarios-contables</p>	<p>Para el año 2009, la JUNAEB finalizó su ejercicio con un déficit presupuestario, el que fue financiado con el presupuesto del año 2010, vulnerando con ello el artículo 12 del decreto ley N° 1.263 de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado. Además, se vulneró lo establecido en el artículo 3° del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.836, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios</p>	<p>En relación a lo observado en este punto, la JUNAEB en su oficio de respuesta, señala que actualmente, cuando el Departamento de Logística realiza la solicitud de una compra de algún servicio para sus programas, el Departamento de Gestión de Compras solicita al Área de Gestión de Recursos, el documento llamado "Certificado de Disponibilidad Presupuestaria", en el cual se indica si existe presupuesto para realizar dicha solicitud de compra.</p>	<p>De la revisión de los antecedentes, se advierte que la JUNAEB acogió lo observado en el Informe Final N° 155, de 2011, respecto de contar con la disponibilidad de recursos para asumir los compromisos que se generan por el programa de la TNE, sin embargo no se pronunció sobre medidas o instrucciones para calzar la correcta ejecución del presupuesto evitando el déficit observado en el citado Informe Final.</p>	<p>Si bien la medida adoptada por el Servicio, recoge lo instruido por este Órgano Contrador, en el Informe Final N° 155, de 2011, no es posible subsanar la observación, hasta que se realicen inspecciones sobre la materia.</p>	<p>Se examinarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando, con el fin de verificar la efectividad de ellas.</p>

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



N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
Acepte de Examen de Cuentas, N° 3, letra a), Beneficiarios de la TNE sin cumplir el requisito de ser alumno regular	Durante el año 2010, se otorgaron servicios por pasajes escolares para los niveles básico y medio a un total de 45.937 beneficiarios, los cuales de acuerdo a los registros del MINEDUC, no presentaban la calidad de alumno regular para ese año.	En su oficio de respuesta, el Servicio señala que para el proceso de Educación Básica y Media, del año 2012, se cargaron al sistema web los datos entregados por SIGE del mes de marzo, abril y mayo de esa anualidad. Continúa indicando, que con los datos entregados en mayo y en los meses posteriores, se comenzará a realizar la validación de calidad de alumno regular, con el propósito de actualizar periódicamente los estados.	Se procedió a analizar los antecedentes proporcionados por la JUNAEB, constatándose que el Servicio ha otorgado acciones concretas para verificar la calidad de los alumnos beneficiarios por el programa de TNE.	Si bien el Servicio ha implementado medidas con el propósito de verificar la calidad de alumno regular para los niveles de Educación Básica y Media, la observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora, en una futura Inspección sobre la materia.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementado, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.
Acepte de Examen de Cuentas, N° 3, letra a), Beneficiarios de la TNE sin cumplir el requisito de ser alumno regular	Efectuadas las pruebas a 545 alumnos del total de 45.937, se comprobó que un 43% de ellos se encontraban sin matrícula para el año 2010, y un 57%, correspondían a alumnos matriculados para realizar su práctica profesional.	Respecto a esta observación, la JUNAEB precisa que a los alumnos matriculados para su práctica profesional, efectivamente les corresponde el beneficio al favor de lo indicado en el artículo 4° del decreto N° 20, de 1982, de la Subsecretaría de Transportes, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.	Cabe hacer presente, que respecto a esta observación, el Servicio no aportó nuevos antecedentes de los alumnos que se encontraban sin matrícula, y que fueron beneficiarios de la Tarjeta Nacional Estudiantil.	En este sentido, si bien las medidas adoptadas por el Servicio en otros puntos del presente informe, recogen lo instruido por este Órgano Contralor, en el Informe Final N° 155, de 2011, esta observación en particular se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora en una futura Inspección sobre la materia.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio está implementando con el fin de verificar la efectividad de tales medidas.
Acepte de Examen de Cuentas, N° 3, letra a), Beneficiarios de la TNE sin cumplir el requisito de ser alumno regular	Se comprobó que del total de 545 alumnos, 185 figuran en el Servicio de Registro Civil e Identificación, con fecha de fallecimiento anterior al 1 de marzo de 2010.	Al respecto, el Servicio indica que solicitó convenio de colaboración y de entrega de información con el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel. Añadiendo, que el 23 de febrero de 2012, se da curso formal a tal solicitud, proceso que actualmente se encuentra en estado de evaluación por parte del SRCel. Sin embargo, la JUNAEB informa que a partir del mes de mayo de 2012, esta situación será abordada a través de validaciones mensuales de la calidad de alumno regular, mediante el registro SIGE.	Se revisó la documentación proporcionada por el Servicio, la cual se ajusta al compromiso adquirido por la JUNAEB, en el Informe Final N° 155, de 2011, en cuanto a la formalización de un convenio con el Servicio de Registro Civil e Identificación.	En mérito de que el citado convenio aún se encuentra en proceso de negociación, la observación se mantiene.	Se verificará en una futura fiscalización, la ejecución y cumplimiento del servicio prestado por el SRCel.



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

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
<p>Acépta de Examen de Cuentas, N° 3, letra a). Beneficiarios de la TNE sin cumplir el requisito de ser alumno regular</p>	<p>Tanto la JUNAEB como el Ministerio de Educación, no disponen de un registro centralizado de los estudiantes matriculados de enseñanza superior, razón por la cual no fue posible practicar controles debidos tendientes a constatar la cantidad de alumno regular, de acuerdo a lo prescrito en el decreto supremo N° 20, de 1992, de la Subsecretaría de Transportes, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.</p>	<p>El Servicio en su respuesta, señaló que para el proceso del año 2012, se instruyó mediante oficio a las Instituciones de Educación Superior, que debían emitir una carta de la rectoría correspondiente, confirmando la inscripción de alumnos vía web. Lo anterior, con el fin de asegurar que los alumnos inscritos, fueran realmente alumnos regulares de cada casa de estudios.</p>	<p>Se revisó el oficio N° 371, de 1° de marzo de 2012, del Secretario General de la JUNAEB, en donde se informa a todas las Instituciones de Educación Superior, nuevos antecedentes para validar la lista de inscripción de estudiantes que obtienen y renuevan el beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil, a contar del año 2012 en adelante.</p>	<p>Si bien la medida adoptada sobre el perfeccionamiento del proceso de ingreso de los alumnos regulares que solicitan la obtención o renovación de la TNE recoge lo observado por este Órgano Contralor, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que se verifique en una próxima auditoría, la efectividad de tal medida.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando sobre la materia.</p>
<p>Acépta de Examen de Cuentas, N° 3, letra b). Beneficiarios de la TNE de colegios privados con ingreso per cápita superior al establecido por la JUNAEB</p>	<p>La JUNAEB benefició con pasajes escolares a 279 alumnos, cuyo ingreso superaba el límite de desmedro económico establecido, vulnerando con ello lo señalado en el inciso tercero del artículo 3°, del decreto supremo N° 20, de 1992, de la Subsecretaría de Transportes, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.</p>	<p>Sobre la materia, la JUNAEB señaló que para el proceso del año 2012, se instruyó, mediante oficio a los Establecimientos Educativos Particulares, que debían emitir una carta de la rectoría correspondiente, confirmando la regularidad y condición de desmedro socioeconómico de cada alumno inscrito a través del sistema web.</p>	<p>Se revisó el oficio N° 503, de 26 de marzo de 2012, del Secretario General de la JUNAEB, en donde se informa a Particulares, nuevos antecedentes para validar la lista de inscripción de estudiantes que obtienen y renuevan el beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil, a contar del año 2012 en adelante.</p>	<p>Si bien la medida adoptada sobre el perfeccionamiento del proceso de ingreso de los alumnos regulares que solicitan la obtención o renovación de la TNE, recoge lo observado por este Órgano Contralor, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que se verifique en una próxima auditoría, la efectividad de tal medida.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando sobre la materia.</p>
<p>Acépta de Examen de Cuentas, N° 3, letra b). Beneficiarios de la TNE de colegios privados con ingreso per cápita superior al establecido por la JUNAEB</p>	<p>Del total de 17.045 beneficiarios de la TNE para el año 2010, provenientes de colegios particulares, se constató que MIDEPLAN sólo tenía información del ingreso per cápita de 3.085 favorecidos, lo que arrojó incertidumbre sobre la asignación correcta del beneficio de los 13.960 alumnos restantes.</p>	<p>Sobre la materia, la JUNAEB señaló que para el proceso del año 2012, se instruyó, mediante oficio a los Establecimientos Educativos Particulares, que debían emitir una carta de la rectoría correspondiente, confirmando la regularidad y condición de desmedro socioeconómico de cada alumno inscrito a través del sistema web.</p>	<p>Se revisó el oficio N° 503, de 26 de marzo de 2012, del Secretario General de la JUNAEB, en donde se informa a Particulares, nuevos antecedentes para validar la lista de inscripción de estudiantes que obtienen y renuevan el beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil, a contar del año 2012 en adelante.</p>	<p>Si bien la medida adoptada sobre el perfeccionamiento del proceso de ingreso de los alumnos regulares que solicitan la obtención o renovación de la TNE, recoge lo observado por este Órgano Contralor, en el Informe Final N° 155, de 2011, la observación se mantiene, hasta que se verifique en una próxima auditoría, la efectividad de tal medida.</p>	<p>Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando sobre la materia.</p>

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



N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
Acápite de Examen de Cuentas, N° 3, letra c). Verificación de los datos de los beneficiarios por el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel	Se efectuó un cruce de datos entre las bases entregadas por la JUNAEB, existentes en un total de 2.530.334 registros, y el SRCel, constándose que en 349.321 casos, dichos antecedentes no eran concordantes con los mantenidos por el SRCel.	En su respuesta, la JUNAEB reitera que para el proceso 2012, se instruyó mediante oficio a los Establecimientos e Instituciones de Educación Superior, que debían enviar una carta de parte de su rectoría, validando los datos de los alumnos que fueron ingresados al sistema web.	Se procedió a analizar los antecedentes proporcionados por la JUNAEB, constatiéndose que el Servicio ha arbitrado los esfuerzos pertinentes para cautelar la correcta entrega de los beneficiarios a la población objetivo de la TNE.	En este sentido, si bien las medidas adoptadas por el Servicio sobre esta observación, junto con las relacionadas sobre el perfeccionamiento del proceso de ingreso de los alumnos regulares que solicitan la obtención o renovación de la TNE, recogen lo instruido por este Órgano Contralor, en el Informe Final N° 155, de 2011, esta observación se mantiene, hasta que sean verificadas por esta Entidad Fiscalizadora en una futura inspección sobre la materia.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos y mejoras que el Servicio ha implementando sobre la materia.
Acápite de Examen de Cuentas, N° 3, letra c). Verificación de los datos de los beneficiarios por el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel	Se efectuaron verificaciones de los RUT citados, de los cuales 38 de ellos correspondían a personas distintas a las consignadas en la TNE. Asimismo, se comprobó que las personas asociadas a dichos RUT, figuraban como beneficiarios de la TNE de ejercicios anteriores al año en estudio y que según información del SRCel, tres figuraban con la condición de fallecidos.	Por otra parte, señala que cuando se concreta el convenio con el SRCel, se realizarán los cruces sugeridos por esta Entidad Fiscalizadora, para identificar si persista algún error, independientemente de las confirmaciones de actas por las rectorías de los establecimientos e IES.	De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final, no obstante, la determinación de no seguir con el servicio de monitoreo de la TNE.	En mérito de los antecedentes analizados, la observación se mantiene.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos implementado por la JUNAEB, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.
Acápite de Examen de Cuentas, N° 4, punto 4.1, Duplicidad de contrataciones de servicios	Existen contratos para servicios de monitoreo, seguimiento y medición de estadística del uso de la TNE, en la que dos empresas fueron adjudicadas en una misma provincia y/o comuna, sin que existiera delimitación, diferenciándose, además, las cantidades mínimas a controlar.	En síntesis, la JUNAEB señala en su oficio de respuesta que el servicio de monitoreo se otorga en varias soluciones y/o contratos. Expresa, que finalizados los contratos y posterior a su evaluación, se determinó no seguir con el servicio de monitoreo y sólo mantener el servicio de Oficinas de Atención a Usuarios. Agrega, que actualmente el proveedor que presta el servicio de atención de oficinas es Vgatic.	De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final, no obstante, la determinación de no seguir con el servicio de monitoreo de la TNE.	En mérito de los antecedentes analizados, la observación se mantiene.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos implementado por la JUNAEB, con el fin de verificar la efectividad de dichas medidas.
Acápite de Examen de Cuentas, N° 4, punto 4.2, Sobre revisión de informes de monitoreo	Se constató que para ejecutar el pago de los servicios contratados, la JUNAEB no exigió una cantidad mínima de monitoreos, como tampoco se advierten situaciones de corrección respecto a las tarjetas revisadas, en orden a evidenciar algún tipo de control sobre las invitadas que hubieran sido examinadas denotando falta de supervisión por parte del Servicio.	La JUNAEB indicó, que a través de su encargado de datos, realizó una revisión de los estados de las tarjetas con respecto a su vigencia, señalando que en los casos de las tarjetas que aún se encontraban activas con el beneficio de tarifa reducida, se enviaron a destrucción electrónica.	Se revisó la documentación proporcionada por el Servicio, la cual se ajusta al compromiso adquirido por la JUNAEB, en el Informe Final N° 155, de 2011, en cuanto a enviar a destrucción electrónica las tarjetas que no se encuentran activas.	En mérito de que la medida de destrucción de las tarjetas no ha sido corroborada por la Contraloría General, la observación se mantiene.	Se verificará en una futura fiscalización, el cumplimiento de la medida de destrucción electrónica de las tarjetas.



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

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta del Servicio	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
Acepte de Examen de Cuentas, N° 4, punto 4.2. Sobre revisión de informes de monitoreo	Del análisis de los informes remitidos por las empresas, no se observa alguna instancia que permita comprobar que el usuario, fue efectivamente inspeccionado y que correspondía a uno legítimo del paise escolar.	Sobre la materia, la JUNAEB informa que: a) El Departamento de Logística verificó que los fotos y Rut de los alumnos monitoreados eran consistentes con las bases de TNE. b) Actualmente no se realizan controles de monitoreo, debido a que los contratos terminaron su vigencia. Agrega, que los pagos pendientes de contratos antiguos con la FEIRAG y FEIRAM, aún no se han realizado, debido a la falta de antecedentes requeridos, ya que no han presentado la documentación para confirmar la realización de los servicios de monitoreo en sus respectivas localidades.	De la revisión de los antecedentes, se advierte que el Servicio ha arbitrado las acciones tendientes a regularizar la situación observada en el Informe Final, no obstante, la determinación de no seguir con el servicio de monitoreo de la TNE y sólo mantener el servicio de Oficinas de Atención a Usuarios.	En mérito de los antecedentes apañados, la observación se mantiene.	Se revisarán en una futura fiscalización, los procesos implementado por la JUNAEB, con el fin de verificar la efectividad de tales medidas.
Acepte de Examen de Cuentas, N° 4, punto 4.2, numeral 4.2.1, Empresa FEIRAM	Se advirtió que 104.182 beneficiarios de la TNE, figuraron como monitoreados por la empresa en cuestión, durante los meses de mayo a diciembre de 2010, no obstante, sus pases se encontraban en diferentes "estados de caducidad" al 31 de mayo de esa anualidad. Falta a las exigencias de los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, al no ejercer las instancias de control pertinentes, a fin de resguardar el otorgamiento del beneficio a la población objetivo.				
Acepte de Examen de Cuentas, N° 4, punto 4.2, numeral 4.2.2, Empresa FEIRAG	La empresa FEIRAG realizó 3.709 controles a 1.322 usuarios de TNE, cuyas tarjetas dejaron de estar vigentes durante el año 2009, o al 31 de mayo de 2010.				



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

**CONCLUSIONES**

En mérito de lo expuesto, se mantienen las observaciones informadas en el cuadro N° 1 del presente informe, con las acciones derivadas que en cada caso se indican.

Con todo cabe hacer presente que los procesos y mejoras, que ha realizado la JUNAEB al programa de la Tarjeta Nacional del Estudiante, TNE, se revisarán en una futura fiscalización, con el fin de verificar la efectividad de tales medidas.

Saluda atentamente a Ud.,

**PABLO TORRES MOYA**  
Jefe (S) Unidad de Seguimiento  
División de Auditoría Administrativa