

# Programa marco para el aseguramiento de las obligaciones del artículo 2° quáter de la Ley 21.131 en el Sector Público

Este documento incluye lineamientos y directrices para el análisis y evaluación de los principales riesgos de cumplimiento, desde el punto de vista normativo y operacional, de acuerdo a lo regulado por el artículo 2° quáter de la Ley 21.131, en observancia del rol que la Ley establece para el auditor interno en el Sector Público.

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA  
GENERAL DE GOBIERNO **CAIGG**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

© Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2019  
N° Registro Propiedad Intelectual: A-303651

MAYO 2019

**TABLA DE CONTENIDOS**

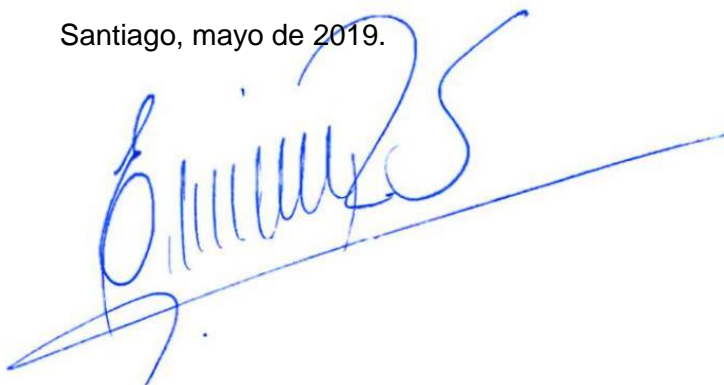
<b><u>MATERIAS</u></b>	<b><u>PÁGINA</u></b>
PRESENTACIÓN.....	3
I.-INTRODUCCIÓN.....	4
II.- OBJETIVOS GENERALES DEL DOCUMENTO.....	5
III.- ALCANCE .....	5
IV.- OPORTUNIDAD Y PERIODO.....	6
V.- PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN .....	6
VI.- EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO.....	6
VII.- HORAS DE AUDITORÍA ESTIMADAS.....	6
VIII.- METODOLOGÍA .....	6
1.- ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO A REALIZAR .....	6
2.- INSTRUCCIONES PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO .....	7
3. EXPLICACIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL PROGRAMA MARCO DE AUDITORÍA .....	8
IX.- PROGRAMA MARCO DE ASEGURAMIENTO ARTICULO 2° QUÁTER DE LEY 21.131 .....	10

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento con las instrucciones del Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, sobre fortalecimiento de la Política de Auditoría Interna de Gobierno; el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, entidad asesora en materias de auditoría interna, control interno, probidad, gestión de riesgos y gobernanza, presenta a la Red de Auditoría Gubernamental, el *Documento Técnico N° 109: Programa marco para el aseguramiento de las obligaciones del artículo 2° quáter de la Ley 21.131 en el Sector Público*.

Este documento incluye lineamientos y directrices para el análisis y evaluación de los principales riesgos de cumplimiento, desde el punto de vista normativo y operacional, de acuerdo a lo regulado por el artículo 2° quáter de la Ley 21.131, en observancia del rol que la Ley establece para el auditor interno en el Sector Público.

Santiago, mayo de 2019.



**Eugenio Rebolledo Suazo**  
**Auditor General de Gobierno**

## I.- INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley 21.131, por regla general la obligación de pago del saldo insoluto contenido en la factura deberá ser cumplida de manera efectiva en el plazo máximo de treinta días corridos, contado desde la recepción de la factura. Esto significa que las entidades del Estado deben ajustar sus plazos de pago a lo dispuesto en esta normativa, sin perjuicio de los casos especiales que la misma ley define.

Por otra parte, el artículo 2° quáter de la citada ley, dispone que respecto de los contratos de suministro y prestación de servicios que se celebren por los organismos públicos afectos a las normas de la ley N° 19.886, los pagos a sus proveedores deberán efectuarse dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro, salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto.

Sin perjuicio de lo señalado, las organizaciones públicas podrían establecer un plazo de hasta sesenta días corridos en las bases de licitación respectivas (públicas o privadas) o en los contratos (tratándose de contratación directa) siempre que existan motivos fundados. En este caso, deberán informar a través del Sistema de Información de Compras Públicas.

Para proceder a los mencionados pagos se requerirá que previamente la respectiva entidad certifique la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos por aquella dentro del plazo establecido en el artículo 3° de esta ley.

En el caso de contrataciones de montos inferiores al límite fijado por la ley N° 19.886 y su reglamento, que hayan sido celebradas por medios electrónicos, de acuerdo al artículo 12 A de la ley N°

19.496, sobre normas de protección de los derechos de los consumidores, se podrá efectuar el pago en forma previa a la recepción conforme del producto, manteniendo el respectivo organismo público contratante su derecho de retracto, así como los derechos y deberes del consumidor.

La citada Ley señala que el cumplimiento del artículo 2° quáter será verificado por la unidad de auditoría interna de cada organismo público o por aquella que cumpla tales funciones.

Por su parte, las directrices técnicas del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) y las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos Global (THEIIA), definen que en el rol del auditor interno, se incluye realizar actividades de aseguramiento y consultoría para la más alta autoridad de la institución y que siempre se debe mantener en la ejecución de dichas actividades, un nivel adecuado de independencia organizacional y de objetividad profesional, tanto a nivel individual como colectivo, es decir, los auditores internos no deben realizar actividades ni funciones de línea ni operativas asociadas a actividades de control, dentro del sistema de control interno de la organización.

En este contexto, de acuerdo con el ORD. (CAIGG) N° 192-19 del 30 de abril de 2019, los auditores internos cumplirán con el rol de verificación dispuesto en la Ley 21.131, realizando trabajos de aseguramiento periódico para evaluar y determinar, si la entidad ha diseñado e implementado los controles operativos necesarios para la aplicación de la normativa, si ha definido responsables de los controles y si ha creado e implementado los mecanismos de supervisión adecuados, con la finalidad de entregar al Jefe de Servicio seguridad

razonable sobre el efectivo cumplimiento del artículo 2° quáter de la Ley 21.131. Para ello, los auditores internos deberán planificar trabajos de aseguramiento periódicos y aplicar en su ejecución los procedimientos y pruebas selectivas de auditoría, que permitan obtener evidencia suficiente, competente y relevante sobre el cumplimiento e informar oportunamente de sus resultados al Jefe de Servicio.

En forma complementaria, los auditores internos deberán dar cumplimiento a esta directriz técnica formulada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.

## **II.- OBJETIVOS GENERALES DEL DOCUMENTO**

Entregar un programa marco de auditoría para realizar una evaluación (actividad de aseguramiento) de la efectividad de los controles asociados al cumplimiento del artículo 2° quáter de la Ley 21.131, sobre pago a 30 días, de manera tal que el resultado del trabajo de auditoría, permita informar a la dirección sobre si los riesgos de cumplimiento están en un nivel aceptable y en base a ello, que se tomen las acciones adecuadas para su mitigación.

## **III.- ALCANCE**

Este documento técnico es para aplicación de los auditores internos de las organizaciones gubernamentales, e incluye el análisis y evaluación de los principales riesgos, desde el punto de vista operacional y normativo, de acuerdo a lo regulado por el artículo 2° quáter de la Ley 21.131.

“Respecto de los contratos de suministro y prestación de servicios que se celebren por los organismos públicos afectos a las normas de la ley N° 19.886, los pagos a sus proveedores deberán efectuarse

dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro, salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto. Sin perjuicio de lo anterior, dichas entidades podrán establecer un plazo de hasta sesenta días corridos en las bases de licitación respectivas, tratándose de licitaciones públicas o privadas, o en los contratos, tratándose de contratación directa, circunstancia que deberá sustentarse en motivos fundados. En este caso, deberán informar a través del Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, establecido en el Capítulo IV de la ley N° 19.886.

Con todo, para proceder a los mencionados pagos se requerirá que previamente la respectiva entidad certifique la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos por aquella dentro del plazo establecido en el artículo 3° de esta ley. No obstante, en las contrataciones de montos inferiores al límite fijado por la ley N° 19.886 y su reglamento, que hayan sido celebradas por medios electrónicos, de acuerdo al artículo 12 A de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se podrá efectuar el pago en forma previa a la recepción conforme del producto, manteniendo el respectivo organismo público contratante su derecho de retracto, así como los derechos y deberes del consumidor, establecidos en el Párrafo 1° del Título II de dicha ley.

El cumplimiento de lo dispuesto en este artículo será verificado por la unidad de auditoría interna de cada organismo

público o por aquella que cumpla tales funciones”.

#### **IV.- OPORTUNIDAD Y PERIODO**

En general esta variable dependerá de cada organización gubernamental, sin embargo se deberá considerar que el CAIGG definirá el periodo de corte de las evaluaciones y las fechas en que se deberá enviar los reportes de auditoría y los planes de acción, así como el seguimiento respectivo. Estas evaluaciones deben ser consideradas como actividades de aseguramiento mínimas para un periodo anual, por lo cual, se recomienda que las unidades de auditoría estudien la necesidad de aumentar las evaluaciones, de acuerdo a las necesidades específicas de cada organización.

#### **V.- PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Ley 21.131, establece pago a treinta días.
- Jurisprudencia de la Contraloría General de la República sobre la materia.
- Instrucciones y directrices internas de cada organización gubernamental sobre la materia.
- Documentos Técnicos emitidos por el CAIGG:
  - N° 70: Implantación, Mantenimiento y Actualización del Proceso de Gestión de Riesgos en el Sector Público.
  - N° 84: Planificación del Trabajo de Auditoría Interna.
  - N° 85: Ejecución del Trabajo de Auditoría Interna.
  - N° 86: Comunicación del Trabajo de Auditoría Interna.
  - N° 87: Seguimiento del Trabajo de Auditoría Interna.
  - N° 102: Objetivo Gubernamental de Auditoría N° 1 - Actividades

asociadas a la Probidad Administrativa.

- N° 103: Objetivo Gubernamental de Auditoría N° 2 – Evaluación de los Sistemas de Control Interno, ponderando las observaciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República y las de Auditoría Interna.

#### **VI.- EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO**

Dependerá de cada organización gubernamental.

#### **VII.- HORAS DE AUDITORÍA ESTIMADAS**

Esta variable dependerá de cada organización gubernamental, sin perjuicio que deben considerarse los plazos para la entrega del informe y los demás antecedentes de la auditoría, que puedan ser solicitados por el CAIGG y que este comunicará oportunamente.

#### **VIII.- METODOLOGÍA**

##### **1.- ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO A REALIZAR**

Los auditores internos para realizar la evaluación del sistema de control asociado al artículo 2° quáter de la Ley 21.131, deberán realizar las siguientes fases:

- Estudiar este programa marco de auditoría entregado por el CAIGG.
- Planificar y formular un programa de auditoría específico para cada organización gubernamental. Utilizar el Documento Técnico N° 84 del CAIGG.
- Ejecutar la actividad de aseguramiento sobre la base del programa de auditoría específico formulado. Utilizar el Documento Técnico N° 85 del CAIGG.

- Analizar los resultados obtenidos de la actividad de aseguramiento.
- Informar al Jefe de Servicio y al CAIGG de los resultados del aseguramiento. Utilizar para el informe de auditoría, el Documento Técnico N° 86 del CAIGG.
- Solicitar un plan de acción con responsables y medidas correctivas para cerrar las brechas determinadas por la auditoría interna. Informar al Jefe de Servicio y al CAIGG sobre el plan de acción, si así se solicita.
- Programar y ejecutar seguimientos con el fin de monitorear si se cumplen las medidas comprometidas por la dirección para la corrección de las brechas. Informar al Jefe de Servicio y al CAIGG sobre los resultados, si así se solicita. Utilizar el Documento Técnico N° 87 del CAIGG, en lo que corresponda.

## **2.- INSTRUCCIONES PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO**

El programa global de auditoría que se detalla en este documento, tiene como principal objetivo identificar criterios de auditoría<sup>1</sup> relacionados con el cumplimiento del artículo 2° quáter de la Ley 21.131, con la finalidad de constatarlos con los hechos establecidos por el auditor interno mediante su evaluación (condición<sup>2</sup>). En forma complementaria, se han listado pruebas de auditoría genéricas que tienen el objetivo de servir como referencia técnica para los auditores internos.

<sup>1</sup> Corresponde a los criterios normativos o y/o técnicos que utiliza el auditor para realizar su evaluación.

<sup>2</sup> corresponde al hecho establecido por el auditor interno mediante su evaluación, y obtención de evidencia fáctica. Debe ser precisa, clara y apoyada por evidencia suficiente, relevante y competente.

Tomando como base el programa global de auditoría presentado en este documento técnico, cada auditoría interna debe formular su propio programa de trabajo e incluir las normas legales y técnicas específicamente que afectan a la organización, los controles existentes que contribuyen a cumplir las pruebas de auditoría necesarias para realizar la actividad de aseguramiento del artículo 2° quáter de la Ley 21.131.

Como ya se señaló, el auditor deberá formular su propio programa de auditoría, incorporando los criterios de auditoría existentes en su organización y las pruebas de auditoría necesarias, de modo que su trabajo sea completo y consistente con su realidad.

Para realizar el trabajo de planificación se recomienda ver el *Documento Técnico N° 102: Objetivo Gubernamental de Auditoría N° 1 - Actividades asociadas a la Probidad Administrativa*. Dicho documento considera lineamientos y directrices para ser aplicados por los auditores internos en las materias asociadas a la probidad administrativa en el Proceso de Compras Públicas en el Estado, e incluye una mirada global y detallada de los riesgos comunes derivados de las deficiencias observadas por la Contraloría General de la República y por los mismos auditores internos, en los procesos de compras y contrataciones que desarrollan las organizaciones gubernamentales. También se describen buenas prácticas y actividades de control potenciales que podrían contribuir a mitigar los riesgos identificados, ya sea mediante una mirada futura de prevención, como de corrección de deficiencias.

### 3.- EXPLICACIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL PROGRAMA MARCO DE AUDITORÍA

**(1) Criterios de auditoría:** Conjunto de criterios o estándares; constituidos por leyes, reglamentos, modelos, normas técnicas, requisitos, buenas prácticas, etc., frente a los cuales el auditor interno compara las evidencias recogidas y determina si existen desviaciones relevantes que se convertirán en observaciones o hallazgos. Para efecto de este documento se ha dividido en los siguientes dos elementos:

**(2) Obligación legal del artículo 2° quáter de la Ley 21.131:** Requerimientos que deben cumplir las organizaciones, en relación con el artículo 2° quáter de la Ley 21.131.

**(3) Normas técnicas y/o directrices complementarias de la organización:** Se identifican las normas, directrices técnicas, modelos o prácticas generales de control interno que son relevantes en la organización, y que sirven como base para la formulación de controles operacionales en la materia auditada. La lista de estas referencias dependerá fundamentalmente de cada organización.

Es importante considerar que cuando la auditoría interna formule el respectivo programa de auditoría que será aplicado en cada organización, debe considerar además de las normas generales, las específicas que le afectan, tanto las internas como las externas.

**(4) Pruebas generales de auditoría (mínimas):** Permiten recolectar evidencia fáctica de auditoría con el propósito de contrastar los criterios de auditoría con los hechos establecidos por el auditor interno mediante su evaluación.

**(5) Para evaluar la consistencia del diseño de procedimientos para control:** La evaluación debe orientarse a determinar si el diseño de los procedimientos existentes en la materia es adecuado y consistente con los requerimientos del artículo 2° quáter de la Ley 21.131. También debe evaluarse en el mismo tenor, las normas y directrices internas de control específicas diseñadas en la organización para esta materia. En este caso, la evaluación permitirá concluir si el diseño de los procedimientos de control contribuye a alcanzar los objetivos de control interno en la materia auditada en forma razonable.

**(6) Para evaluar la efectividad de actividades de control (en base a muestras cuando corresponda):** Las pruebas de auditoría deben orientarse a determinar si los controles existen formalmente y si están siendo aplicados en la práctica de manera que cumplan eficazmente con las políticas y los procedimientos establecidos. En este caso, las pruebas permitirán concluir si el control fue implantado y está operando de acuerdo al diseño y es efectivo, y por lo tanto, se determinará si contribuyen a alcanzar los objetivos de control interno en la materia auditada en forma razonable.

La lista de pruebas de auditoría sugeridas en el presente programa marco no es taxativa, por lo que el auditor al formular su programa de auditoría específico, deberá actualizarlas y complementarlas con todas aquellas otras necesarias para respaldar su opinión.

**Actividades de control:** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven







a cabo las instrucciones del Jefe de Servicio para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño organizacional. La segregación de funciones normalmente está integrada en la selección y desarrollo de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es práctico llevar a cabo una segregación de funciones, la dirección selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.













Este ícono, de acuerdo a su clasificación como criterio de auditoría<sup>3</sup>, identifica si se trata de un criterio contenido en el artículo 2° quáter de la Ley 21.131 y/o se trata de un criterio contenido en normas técnicas y/o directrices complementarias definidas por la organización para mejorar el control interno en el control de pago a proveedores.


<sup>3</sup> Ver punto IX.- Programa Marco de Aseguramiento Artículo 2° Quáter de la Ley 21.131.

**IX.- PROGRAMA MARCO DE ASEGURAMIENTO ARTÍCULO 2° QUÁTER DE LA LEY 21.131**

(1) Criterios de auditoría		(4) Pruebas generales de auditoría (mínimas)	
(2) Obligación legal del artículo 2° quáter de la Ley 21.131	(3) Normas técnicas y/o directrices complementarias de la organización	(5) Para evaluar la consistencia del diseño de procedimientos para control	(6) Para evaluar la efectividad de actividades de control (en base a muestras cuando corresponda)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar existencia de procedimientos y directrices complementarias para dar cumplimiento al artículo 2° quáter de la Ley 21.131, aprobados por la dirección de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar si los procedimientos son completos y adecuados de acuerdo a las necesidades de la organización.</li> <li>• Evaluar si el procedimiento ha sido implementado y puesto en práctica de acuerdo con el diseño.</li> <li>• Determinar si los procedimientos están documentados adecuadamente y están disponibles para todos los funcionarios.</li> <li>• Evaluar si los procedimientos han sido comunicados y difundidos a todos los niveles organizacionales que lo requieren.</li> <li>• Evaluar la existencia de capacitaciones y el nivel de conocimientos y comprensión de los procedimientos por parte del personal responsable de su aplicación.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que se nombró formalmente a responsable(s) del control de la obligación del pago descrito en la Ley 21.131.</li> <li>• Verificar que el procedimiento incluye las funciones que consideran responsabilidades incompatibles y que no deben ser realizadas por una misma persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar existencia de un documento formal que designa a él o los responsables del control.</li> <li>• Constatar que el responsable(s) realiza actividades de control permanentes y deja evidencia de su trabajo.</li> <li>• Constatar que existe segregación de funciones respecto de autorizar, pagar, controlar y supervisar las actividades de control, y si no es posible, se desarrollan controles alternativos.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contemple como plazo de pago máximo a proveedores 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar si existen facturas pagadas en forma posterior a los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.</li> </ul>

(1) Criterios de auditoría		(4) Pruebas generales de auditoría (mínimas)	
(2) Obligación legal del artículo 2° quáter de la Ley 21.131	(3) Normas técnicas y/o directrices complementarias de la organización	(5) Para evaluar la consistencia del diseño de procedimientos para control	(6) Para evaluar la efectividad de actividades de control (en base a muestras cuando corresponda)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contempla las excepciones legales que establecen un plazo distinto a los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los casos que existan facturas pagadas en forma posterior a los 30 días corridos, analizar y verificar si existen excepciones legales, y si ellas se configuran respecto del atraso detectado.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contempla revisión del fundamento de los motivos presentados cuando el plazo para el pago por la organización se establece en hasta 60 días, corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar situaciones de extensión de plazo de pago hasta 60 días corridos, identificando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de la referencia y definición en las bases administrativas (licitaciones públicas o privadas)</li> <li>- Existencia y definición del plazo en el contrato (contratación directa).</li> <li>- Expresión de los motivos o razones que fundan la extensión del plazo.</li> <li>- Adecuación de los motivos que fundan la extensión del plazo (determinar si son plausibles, se comprenden, se basan en situaciones objetivas y comprobables).</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contempla, en el caso de que la organización define el plazo para pago hasta en 60 días corridos, informar a través del Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, establecido en el Capítulo IV de la Ley N° 19.886.</li> <li>• Verificar que se defina en el procedimiento quién es el responsable(s) de informar en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y analizar pagos a proveedores entre 30 y 60 días corridos, siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.</li> <li>• Verificar si los pagos se informaron por el responsable(s) designado(s), completa y oportunamente, a través del Sistema de Compras y Contrataciones de la Administración establecido en el Capítulo IV de la Ley N° 19.886.</li> </ul>

(1) Criterios de auditoría		(4) Pruebas generales de auditoría (mínimas)	
(2) Obligación legal del artículo 2° quáter de la Ley 21.131	(3) Normas técnicas y/o directrices complementarias de la organización	(5) Para evaluar la consistencia del diseño de procedimientos para control	(6) Para evaluar la efectividad de actividades de control (en base a muestras cuando corresponda)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contempla que previo al pago se debe verificar la recepción conforme de los bienes y servicios adquiridos por la entidad dentro del plazo establecido en el artículo 3 de la Ley 21.131.</li> <li>• Verificar que se defina en el procedimiento quién es el responsable(s) de la recepción de los bienes y servicios y de la supervisión respectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar pagos (30 y hasta 60 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro) evaluando si: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un documento o acto formal de recepción conforme.</li> <li>- Existe aprobación de recepción conforme según los roles definidos en los procedimientos de la organización.</li> <li>- La recepción conforme se realizó dentro del plazo del artículo 3° de la Ley 21.131.</li> <li>- Todas las recepciones de bienes y servicios están autorizadas por el responsable(s) designado(s), y por personal del área correspondiente, cuando proceda.</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el procedimiento contemple que ante montos de contrataciones inferiores al límite fijado por la ley 19.886 y su reglamento, que hayan sido celebrados por medios electrónicos, de acuerdo al artículo 12 A de la ley N° 19.496. se podrán realizar el pago previo a la recepción del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la existencia de pagos anteriores a la recepción conforme del producto, evaluar de ellos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se trata de contratos celebrados por medios electrónicos de acuerdo al artículo 12 A de la ley N° 19.496., en los que se acepta una oferta realizada por catálogos, avisos u otra forma de comunicación a distancia.</li> <li>- Si el contrato tiene un monto inferior al límite fijado por la ley 19.886 y su reglamento.</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que en el procedimiento se considere que pese a efectuar el pago en forma previa a la recepción conforme del producto, el organismo público contratante, debe mantener su derecho a retracto, así como los derechos y deberes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar contratos, y evaluar si en ellos se expresa claramente el derecho a retracto del organismo, así como los derechos y deberes del consumidor.</li> <li>• Identificar si existen casos en que se el organismo ha solicitado retractarse o se ha reclamado por</li> </ul>

(1) Criterios de auditoría		(4) Pruebas generales de auditoría (mínimas)	
(2) Obligación legal del artículo 2° quáter de la Ley 21.131	(3) Normas técnicas y/o directrices complementarias de la organización	(5) Para evaluar la consistencia del diseño de procedimientos para control	(6) Para evaluar la efectividad de actividades de control (en base a muestras cuando corresponda)
		del consumidor, establecidos en el párrafo 1° del Título II de la Ley 19.496.	derechos y deberes del consumidor. Analizar la forma cómo se resolvieron dichos casos.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar existencia de procedimientos y directrices para supervisión del cumplimiento del artículo 2° quáter de la Ley 21.131, aprobados por la dirección de la organización.</li> <li>• Evaluar si los procedimientos son completos y adecuados de acuerdo a las necesidades de la organización.</li> <li>• Evaluar si los procedimientos para supervisión incluyen responsable(s), puntos críticos a supervisar, periodicidad de las actividades de supervisión y flujo y estructura de reportes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar si el procedimiento ha sido implementado y puesto en práctica de acuerdo con el diseño.</li> <li>• Determinar si los procedimientos están documentados adecuadamente.</li> <li>• Evaluar si los procedimientos han sido comunicados a todos los niveles organizacionales que lo requieren.</li> <li>• Evaluar existencia de capacitaciones y el nivel de conocimientos y comprensión de los procedimientos por parte del personal responsable de supervisión.</li> <li>• Evaluar si se realizan supervisiones en forma continua y/o periódica por los responsables.</li> <li>• Evaluar si se comunican las deficiencias de control de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo al Jefe de Servicio.</li> </ul>

**Registro de Propiedad Intelectual  
Inscripción N° A-303651, año 2019  
Santiago de Chile**

**Se autoriza la reproducción parcial de esta obra, a condición de que se cite su  
fuente, título y autoría**

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA  
GENERAL DE GOBIERNO **CAIGG**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

ÁREA DE ESTUDIOS