



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CONTRALORIA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

INFORME FINAL

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ

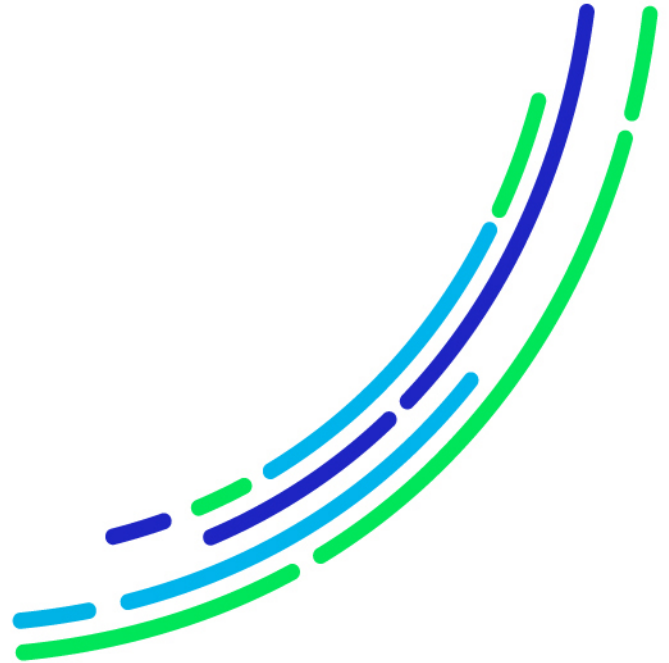
INFORME N° 805, DE 2022

22 DE DICIEMBRE DE 2022



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 
---	---	--





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ÍNDICE

GLOSARIO.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
JUSTIFICACIÓN	4
ANTECEDENTES GENERALES	5
OBJETIVO.....	7
METODOLOGÍA.....	7
UNIVERSO Y MUESTRA.....	7
RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....	8
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	8
1. DEBILIDADES GENERALES DE CONTROL INTERNO.	8
1.1. Falta de trabajos de auditorías internas.....	8
2. SITUACIONES DE RIESGO NO CONTROLADAS POR LA ENTIDAD.	9
2.1. Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI. ...	9
2.2. Falta de controles que mitiguen riesgos en el proceso de ingreso de postulaciones al sistema RUKAN.	10
II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA.....	12
3. FALTA ACREDITACIÓN DE REQUISITOS DE POSTULACIÓN.....	13
4. SUBSIDIO OTORGADO A POSTULANTES RECHAZADOS EN EL PORTAL PANELES BI.	14
5. DISCREPANCIAS ENTRE REGISTRO SOCIAL DE HOGARES Y CERTIFICADO DE POSTULACIÓN.	15
6. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ANTECEDENTES DE POSTULACIÓN AL SUBSIDIO REALIZADAS POR FUNCIONARIOS DE LA OIRS.	16
CONCLUSIONES.....	17
ANEXO N° 1: BENEFICIARIOS VÍA FORMULARIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, EN MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DE VIVIENDA DEL AÑO 2021.	20
ANEXO N° 2: BENEFICIARIOS DE SUBSIDIOS ASIGNADOS DE FORMA DIRECTA, EN EL AÑO 2021.	22
ANEXO N° 3: ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 805, DE 2022.	23



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

GLOSARIO

Término	Concepto
Solicitud de Postulación Vía Formulario de Atención Ciudadana	Alternativa de postulación para aquellas personas que no pueden ser atendidos a través de postulación automática o en línea, debido a situaciones especiales ¹ .
Postulación Individual	Aquella que se realiza personalmente por el interesado o por mandato simple de éste, en los formularios de postulación que el Servicio de Vivienda y Urbanización, SERVIU, disponga al efecto, ya sea en forma digital o material. ²
Registro Social de Hogares - RSH.	Sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales. ³

¹ Fuente: Numeral 3.3, de la circular N° 8, de 5 mayo de 2021, sobre Primer Llamado Nacional 2021 del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional, regulado por el D.S. N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

² Fuente: Artículo 19, del Decreto Supremo N° 1, de 2011, ya citado.

³ Fuente: Artículo 10, del Decreto N°22, de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el reglamento del artículo 5° de la ley N° 20.379 y del artículo 3°, letra F, de la ley N° 20.530



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESUMEN EJECUTIVO
Informe Final N° 805, de 2022
Servicio de Vivienda y Urbanización

Objetivo: La auditoría tuvo por objeto verificar el cumplimiento de la normativa reglamentaria que regula el proceso de postulación de subsidios habitacionales en el marco del decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), por parte del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá (SERVIU), para los llamados N°s 1 y 2, de 2021, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual vía receptor, como así también, la asignación directa de dicho subsidio, verificando que el servicio los haya asignado de conformidad con los requisitos establecidos en esa normativa.

Preguntas de Auditoría:

- ¿Asignó el SERVIU los subsidios habitacionales de conformidad con los requisitos establecidos en el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, en cuanto a la postulación individual vía receptor, como así también, aquella de asignación directa?
- ¿Ejecutó el servicio los procedimientos implementados para la asignación de dichos subsidios?

Principales resultados:

- Se constató que durante el período 2021, el SERVIU otorgó un total de 32 asignaciones directa del subsidio habitacional regulado en el inciso sexto del artículo 13 del decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de cuya revisión, no se determinaron observaciones, ya que se evidenció que dichos subsidios se encontraban aprobados y fundamentados mediante las resoluciones exentas N°s 1.845, de 25 de noviembre y 246, de 3 de junio, ambas de 2021, de la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá, y correspondían a motivos de urgente necesidad habitacional.
- Del examen realizado a 45 subsidios asignados por el SERVIU en los llamados N°s 1 y 2, de 2021, para la adquisición de viviendas mediante postulación individual vía receptor (Formulario de Atención Ciudadana) del decreto supremo N° 1, de 2011, se observó que no fue procesada en el sistema RUKAN la solicitud de postulación N° 39854, de 28 de mayo de 2021, no obstante encontrarse aprobada en Paneles BI. Asimismo, se advirtió la falta de antecedentes que acreditaran el cumplimiento de los requisitos de postulación de la persona identificada con el RUN N° 16.724.388-6; y además, en 6 casos, que se detallan en la Tabla N° 3 de este informe, se observó que la entidad otorgó subsidio a personas cuyas postulaciones habían sido rechazadas en el citado portal, pero que igualmente se procesaron en RUKAN fuera del período de postulación, ya que según lo informado por el servicio, cumplirían con los requisitos del decreto supremo N° 1, de 2011. De acuerdo con lo anterior, ese servicio deberá iniciar un proceso sumarial para establecer las eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de las situaciones



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

señaladas, remitiendo el acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

- En 3 casos que se detallan en la Tabla N° 4, se observó que los beneficiarios al momento de postular registraban declaración de vivienda propia en el Registro Social de Hogares, lo que podría implicar un incumplimiento del artículo 17, letra a) del decreto supremo N° 1, de 2011, por lo que, el SERVIU deberá agotar las instancias necesarias para evidenciar que dichos casos, al momento de su postulación, cumplan con la condición de no ser propietarios o asignatarios de una vivienda, como lo establece ese texto legal, lo que deberá informar documentadamente en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.
- Se advirtieron situaciones de riesgos no controladas por el SERVIU, por falta de controles en el proceso de ingreso de postulaciones aprobadas en paneles BI al sistema RUKAN, ya que la entidad no validaba los montos del ahorro declarados en certificados bancarios, no mantenía procedimientos para la prevención de conflictos de intereses y no verificaba la antigüedad y procedencia de los certificados de acreditación de la calidad de funcionario de Gendarmería de Chile y Voluntarios Activos de Bomberos. Estas deficiencias exponen al servicio al riesgo de error en la asignación de puntaje, lo que no se aviene con las normas de control interno previstas en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Entidad de Fiscalización, referentes a que una institución debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos de control, debiendo los directivos supervisar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia. De acuerdo con lo anterior, el SERVIU, en el plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, deberá informar documentadamente el control que implementará para mitigar los riesgos señalados.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

PTRA 9.072/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 805,
DE 2022, SOBRE EL PROCESO DE
POSTULACIÓN INDIVIDUAL Y
ASIGNACIÓN DIRECTA DE SUBSIDIOS
HABITACIONALES PARA LA
ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS, EN EL
SERVIU DE TARAPACÁ.

IQUIQUE, 22 de diciembre de 2022.

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría Regional de Tarapacá para el año 2022, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó una auditoría al proceso de postulación de subsidios habitacionales por parte del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, SERVIU, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual bajo la modalidad vía receptor, y asignación directa, durante el año 2021.

JUSTIFICACIÓN

La presente auditoría se planificó considerando, entre otros, los riesgos identificados en el análisis de datos masivos efectuado por esta Contraloría General al programa de subsidio habitacionales, donde se determinaron algunos comportamientos riesgosos relacionados con la entrega de subsidios a beneficiarios que poseen una vivienda (pagada o que se esté pagando) y beneficiarios que registraban un porcentaje de clasificación socioeconómica en el Registro Social de Hogares superior al requerido al momento de postular al subsidio.

Asimismo, se han considerado los riesgos identificados en el SERVIU de la Región de Tarapacá, los cuales dicen relación con eventuales errores en la digitación de la información del postulante en el sistema de información respectivo, la entrega de subsidios a personas que no cumplirían con el requisito de ahorro establecido en la norma vigente, otorgamiento de puntajes adicionales a postulantes que no presentaron la documentación exigida, entre otros.

Es importante señalar que, de acuerdo con el “Estudio sobre el déficit habitacional en Chile”, de abril de 2022, del Centro UC de Políticas Públicas, en la Región de Tarapacá, actualmente existe el más alto índice de déficit habitacional a nivel nacional, principalmente producto de la pobreza por ingresos y de la migración, alcanzando un déficit de 20.604 viviendas, así como 8.458 familias que viven en campamentos.

A LA SEÑORA
SANDRA ESTAY CONTRERAS
CONTRALOR REGIONAL DE TARAPACÁ
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

A través de esta auditoría se busca también contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas en su agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad. En tal sentido, la revisión se enmarca en los ODS N°s 1, “Fin de la Pobreza”, en lo que respecta a la meta 1.1 “De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (actualmente se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de 1,25 dólares de los Estados Unidos al día)”; 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, específicamente en su meta 11.1 “De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales”, y 16, “Paz Justicia en Instituciones Sólidas” en lo concerniente a su meta 16.6, “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.

ANTECEDENTES GENERALES

El artículo 1° del decreto N° 355, de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, define a estas entidades como instituciones autónomas, establecidas en cada región de Chile, relacionadas con el Gobierno a través del MINVU, con personalidad jurídica de derecho público, patrimonio distinto del Fisco y de duración indefinida.

Su misión es posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello, bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, mejorando la calidad de vida y bienestar de las personas, familias y comunidades en nuestro país. Los programas que ofrece dicen relación con la compra o construcción de vivienda, arrendamiento de una propiedad, mejoramiento de vivienda y barrio y programa rural.

A este respecto, el subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, Reglamento del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional, corresponde a un programa habitacional que busca apoyar a personas que no son propietarias de una vivienda, con capacidad de ahorro y que tienen la posibilidad de complementar el valor de una vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios, tanto en sectores urbanos como rurales.

Los artículos 1° y 2° de dicho decreto, establecen que el subsidio es una ayuda estatal directa, que se otorga por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución, y que constituye un complemento del ahorro que deberá tener el beneficiario y, si lo necesitare, del crédito que obtenga para financiar la adquisición o construcción en sitio propio o en densificación predial, de una vivienda económica, nueva o usada, urbana o rural, para destinarla al uso habitacional del beneficiario y su núcleo familiar.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

El artículo 3° prescribe que los beneficiarios de subsidio podrán aplicarlo en tres alternativas de adquisición de viviendas: a) nuevas o usadas en el mercado inmobiliario, b) que formen parte de un proyecto habitacional y, c) para la construcción en sitio propio o en densificación predial.

El aporte del Estado corresponde a un subsidio que puede variar, para la región de Tarapacá, entre las 350 y las 700 Unidades de Fomento, UF, dependiendo del tramo al que se postule, ya sea para construir o comprar una vivienda. Lo anterior se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Detalle de aportes por tramo entregados a través de subsidios para la adquisición de una vivienda en la región de Tarapacá

Tramo	Finalidad del Subsidio Habitacional	Monto Entregado
Tramo 1	Compra de vivienda de hasta 1.200 UF	Subsidio fijo de 700 UF
Tramo 2	Compra de vivienda de hasta 1.800 UF	Entre las 350 y 650 UF, según el precio de la vivienda
Tramo 3	Compra de vivienda de hasta 2.600 UF	Entre las 350 y 500 UF, según el precio de la vivienda

Fuente: Información contenida en los artículos 64 y 66, del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU.

Los llamados a postulación a subsidio habitacional son nacionales, efectuados a lo menos dos veces por año mediante resoluciones del MINVU, y son publicados en el diario oficial, como publicitados a través de los medios de difusión que el ministerio disponga, con anterioridad al inicio del período de postulación, conforme señala el artículo 13 del citado reglamento.

Para atender la demanda habitacional, el MINVU implementó una infraestructura tecnológica destinada a apoyar el proceso de cálculo de los puntajes de los beneficiarios y la asignación de los subsidios habitacionales, la cual integra información en una única plataforma, con el propósito de optimizar la gestión de las Políticas Habitacionales de la citada cartera de Estado.

Cabe señalar que, conforme con lo dispuesto en los artículos 65 y 68 del citado decreto supremo N° 1, de 2011, que definen los factores de puntajes para los subsidios 1, 2 y 3 de precios de vivienda y la prelación entre los postulantes, se otorga puntaje adicional para ciertos casos, como por ejemplo, por cada integrante que acredite ser voluntario activo del Cuerpos de Bomberos, o que sean funcionarios de Gendarmería de Chile, entre otros.

Finalmente, por medio de los oficios N°s E280172 y E280170, ambos de 2022, y de esta procedencia, con carácter confidencial, fue puesto en conocimiento del Director (s) del Servicio de Vivienda y Urbanización Tarapacá, y del Seremi de la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda Tarapacá, respectivamente, el preinforme de auditoría N° 805, de la misma anualidad, con la finalidad de que formularan los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó, con respecto al primero de ellos, por medio del oficio N° 2.036, ingresado a esta Contraloría el 9 de diciembre de igual año; mientras que del segundo servicio, no se obtuvo respuesta.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

OBJETIVO

Auditoría al proceso de postulación de subsidios habitacionales en el marco del decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, por parte del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, para los llamados 1 y 2, de 2021, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual vía Formulario de Atención Ciudadana, respecto de las postulaciones beneficiadas, verificando que el servicio haya asignado los subsidios de conformidad con los requisitos establecidos para ello en dicho texto legal.

Asimismo, se efectuó una revisión al proceso de asignación directa de subsidios para la adquisición de viviendas con la finalidad de validar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente que den cuenta de su debida fundamentación.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Superior de Control, y de las disposiciones contenidas en la resolución N° 10, de 2021, que Establece las Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, además de los procedimientos de control aprobados mediante resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, considerando los resultados de la evaluación de control interno y determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

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

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad auditada, durante los llamados 1 y 2 del año 2021 se asignaron subsidios a 45 beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual vía Formulario de Atención Ciudadana; y en el mismo periodo, se asignaron directamente subsidios para la adquisición de viviendas a 32 beneficiarios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Las postulaciones sujetas a examen fueron examinadas en un 100%, esto es la totalidad de los subsidios asignados durante el período en revisión, los cuales, se detallan en los Anexos N^{os} 1 y 2, respectivamente.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría practicada se expone a continuación:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

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

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

1. Debilidades generales de control interno.

1.1. Falta de trabajos de auditorías internas.

Se advirtió que el SERVIU y/o la SEREMI de Vivienda y Urbanismo, ambos de Tarapacá, no realizaron durante el período 2021 trabajos de auditoría interna planificados, que le permitieran efectuar una revisión y/o supervisión a los procesos de postulación individual y asignación directa del subsidio habitacional que otorga el decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con el fin de identificar, prevenir y controlar los factores de riesgo relacionados con el incumplimiento de los requisitos normativos, situación que fue certificada por las auditoras internas de ambas instituciones.

Lo anterior, no se aviene con los numerales 39 y 78 letra a), de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, debido a que la vigilancia de los controles implica el tratamiento de las evidencias de la auditoría y de las propuestas formuladas por los auditores internos, con el objeto de determinar las medidas correctivas necesarias, permitiendo con ello, la supervisión de la eficacia de los controles internos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

En su respuesta el SERVIU informó que en el programa de trabajo para el año 2023, incluirá una auditoría al subsidio habitacional que otorga el referido decreto supremo N° 1, de 2011. Por su parte, la SEREMI MINVU no se pronunció sobre este aspecto.

Ahora bien, considerando que el SERVIU no aportó el programa de auditoría del período 2023 con la inclusión de la citada auditoría, la observación debe mantenerse, lo que igualmente sucede respecto de la SEREMI MINVU, al no dar respuesta sobre el asunto.

Por lo anterior, corresponde que, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, y en un plazo de 60 días hábiles, el SERVIU remita dicho programa a fin de acreditar que la materia de subsidio habitacional del decreto supremo N° 1, de 2011, se encuentra incorporado en él. Respecto de la SEREMI, en igual plazo y sistema, deberá acreditar documentalmente la acción que emprenderá para solucionar la situación representada.

2. Situaciones de riesgo no controladas por la entidad.

2.1. Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI.

Se advirtió que la entidad fiscalizada no efectuó una validación de las postulaciones recibidas en el portal Paneles BI, en cuanto a que la totalidad de estas, se hayan ingresado al sistema RUKAN, debido a que no se evidenció revisión por parte de un supervisor que asegurara la integridad de la información procesada por los funcionarios de la OIRS, situación que no permitió detectar casos como el del señor Erick Augusto Rosas Uribe, cuya solicitud de postulación N° 39854, de 28 de mayo de 2021, fue aprobada en dicho portal de recepción de documentos, no obstante, no se ingresó a dicha plataforma de RUKAN, materializándose el riesgo de errores de digitación u omisión de información de los postulantes con el consecuente no otorgamiento del respectivo subsidio habitacional, si correspondiere de acuerdo al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa.

Por otra parte, se comprobó que las solicitudes de postulación N°s 40620, 33838 y 28063, de mayo de 2021, se aprobaron por personal de la OIRS en Paneles BI, sin embargo, estas no se procesaron en el sistema RUKAN para el primer llamado 2021, sino que fueron ingresadas a esta plataforma en el segundo llamado de ese periodo, sin que conste alguna justificación de la omisión inicial.

Lo expuesto, no se ajusta a lo indicado en el numeral 38 de la norma de control interno vigilancia de los controles, dispuesta en la antes citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, ya que, los directivos deben supervisar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia. Así también, no se aviene con el numeral



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

57 de dicha resolución, dado que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno.

En su respuesta, el SERVIU señala que debido al alto volumen de solicitudes ingresadas a paneles BI, y que este carece de herramientas que lo vinculen con el sistema RUKAN, podría ocasionarse falta de control y coherencia en la información, por lo que procederá a complementar el protocolo de procedimiento DS. 01, en el sentido de dejar establecido que deberá existir una supervisión continua, a fin de adoptar oportunamente la detección de irregularidades.

No obstante lo señalado, la observación debe mantenerse, ya que el servicio auditado no aportó documentación que complementa dicho protocolo, ni se pronunció sobre los casos implicados en la deficiencia de control, por lo que, en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, esa entidad deberá evidenciar la implementación de la medida correctiva propuesta.

Lo anterior, sin perjuicio de iniciar un proceso sumarial para establecer las eventuales responsabilidades administrativas respecto de la solicitud de postulación N° 39.854, de 28 de mayo de 2021, que no fue procesada en el sistema RUKAN, no obstante encontrarse aprobada en Paneles BI; debiendo remitir el acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, correo electrónico us.sumarios@contraloria.cl, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

2.2. Falta de controles que mitiguen riesgos en el proceso de ingreso de postulaciones al sistema RUKAN.

De la evaluación efectuada al proceso de ingreso al sistema RUKAN de postulaciones vía Formulario de Atención Ciudadana, en los llamados 1 y 2 de año 2021, se advirtieron ausencias de controles que mitigaran riesgos inherentes a esa operación, los que a continuación se indican:

a) La entidad no valida que los montos del ahorro ingresados al sistema RUKAN, concuerde con lo declarado en el certificado de mantención de cuentas de ahorros de instituciones financieras que no cuentan con información en línea, ingresado en el portal Paneles BI, lo que puede implicar el riesgo de error voluntario o involuntario en la asignación de puntaje por ese concepto, que beneficie o perjudique al postulante.

b) El servicio no mantiene procedimientos de control para la prevención de conflictos de intereses que se pudieran generar en el procesamiento de la información de los postulantes por parte de los respectivos funcionarios, ya que no se advirtieron antecedentes de verificaciones tendientes a asegurar la imparcialidad de estos en la revisión de los documentos de Paneles BI, y el ingreso de información al sistema RUKAN, frente a situaciones que se generen y que impliquen relación de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguno de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

ellos. Lo anterior, puede dar lugar al riesgo que la entidad no detecte oportunamente posibles conflictos de intereses que favorezcan a postulantes no idóneos con un mayor puntaje.

c) El SERVIU no verifica la antigüedad y procedencia de los certificados que presentan los postulantes en Panel BI, para acreditar la calidad de funcionario de Gendarmería de Chile y Voluntarios Activos de Bomberos, ya que tan solo exige la presentación de dicho documento, sin requerir una vigencia mínima, como tampoco, realiza un procedimiento de confirmación con la respectiva institución, situación que implica el riesgo de que se asigne mayor puntaje en el sistema RUKAN a un postulante que no cumple con el requisito que indica la norma vigente.

d) La institución no valida que la totalidad de los beneficiarios asignados con el subsidio en el RUKAN se encuentren en la respectiva resolución que los aprueba, lo que puede implicar el riesgo de que a una persona siendo beneficiada en el sistema finalmente no se le otorgue el subsidio.

Las deficiencias expuestas en este numeral, no se condicen con las normas de control interno "Documentación" y "Vigilancia de los Controles", de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, específicamente con sus numerales 44 y 38, ya que una institución debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos de control, y de todos los aspectos pertinentes de las transacciones; documentación que debe estar disponible y ser fácilmente accesible para su verificación al personal apropiado y a los auditores. Así también, los directivos deben supervisar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia.

De acuerdo con la respuesta del SERVIU a cada una de las deficiencias representadas, se determinó lo siguiente:

- Respecto de la letra a), la autoridad señaló que no es responsabilidad de ese servicio cuestionar la veracidad de la información del monto y estado de ahorro que entregan los postulantes mediante los respectivos certificados bancarios.

Sin embargo, la observación debe mantenerse, ya que el argumento esgrimido no guarda relación con el hecho representado, y no desvirtúa la falta de validación del monto del ahorro declarados en certificados de instituciones financieras que no cuentan con información en línea, al momento de ser ingresado al sistema RUKAN.

- En cuanto a lo observado en la letra b), la entidad respondió que a su entender, no existe riesgo de conflicto de intereses en el procesamiento de la información de los postulantes, ya que la selección se realiza en



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y el analista OIRS no tiene facultades ni posibilidades de injerencia en la calificación de los puntajes.

No obstante la respuesta dada, se mantiene el reproche formulado, por cuanto, en la etapa de postulación al subsidio habitacional, el servicio no cuenta con procedimientos de control que mitiguen el riesgo de conflictos de intereses de los funcionarios que ingresan, revisan y aprueban la información que se registra en Paneles BI, y su posterior ingreso al sistema RUKAN, independiente de la selección de los beneficiarios, la cual, se realiza en la etapa siguiente del proceso de asignación de los subsidios.

- Sobre lo reprochado en la letra c), ese servicio indicó que la revisión de los certificados que acreditan la calidad de funcionario de Gendarmería de Chile y Voluntarios Activos de Bomberos, se basa en lo que alude el artículo 16 del decreto supremo N° 1, que señala que deberán adjuntar la inscripción en el Registro Nacional de Bomberos Voluntarios a cargo de la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile y el certificado que acredite su calidad de funcionario y que sus labores permanentes se desarrollan al interior de recintos penitenciarios, otorgado por Gendarmería de Chile, respectivamente.

No obstante, se resuelve mantener la observación, ya que en su respuesta el servicio nada indica respecto de la validación de la vigencia mínima de dicho documento, ni de la confirmación de validez de los certificados con la respectiva institución.

- De lo observado en la letra d), esa institución respondió que existe un procedimiento establecido para la revisión de las postulaciones ingresadas al RUKAN para la selección, sin embargo, no aporta documentación que demuestre dicho control, por lo que se mantiene la observación.

En mérito de lo expuesto, corresponde que el SERVIU, en el plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, informe documentadamente el control que implementará para mitigar los riesgos informados en las letras a), b) y c) precedentes, mientras que, respecto del riesgo indicado en la letra d), en igual plazo y sistema, deberá aportar la documentación que demuestre el procedimiento de revisión que efectúa para validar que las postulaciones seleccionadas en RUKAN concuerden con la respectiva resolución que los aprueba, de acuerdo con lo indicado en su respuesta.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

En relación con las 32 asignaciones directa del subsidio habitacional, cuyo detalle se indicó en el Anexo N° 2 de este informe, se constató que se otorgaron por motivos de urgente necesidad habitacional, de cuya revisión no se advirtieron observaciones que informar, debido a que se encontraban aprobadas y fundamentadas mediante las resoluciones exentas N°s 1.845, de 25 de noviembre y 246, de 3 de junio, ambas de 2021 y de la Secretaría Regional Ministerial



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá, conforme con lo dispuesto en inciso sexto del artículo 13 del decreto supremo N° 1, de 2011.

Respecto de las 45 asignaciones del subsidio habitacional, postulados vía Formulario de Atención Ciudadana en los llamados 1 y 2 del año 2021, y que se detallaron en el Anexo N° 1 de este informe, si bien se constató que se encontraban registrados en el sistema RUKAN y aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.322, de 2021 y 50, de 2022, se advirtieron los siguientes hechos:

3. Falta acreditación de requisitos de postulación.

Sobre los 2 beneficiarios que se individualizan en la siguiente tabla, se observó que la entidad auditada no aportó la documentación que sustentara el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. En el sistema de Paneles BI tampoco fueron ubicados dichos antecedentes.

TABLA N° 2: Detalle de personas beneficiarias sin acreditación de requisitos por falta de documentación no hallada en Paneles BI

N°	Llamado	Tramo	RUN	Usuario digitador	Fecha postulación
1	Nacional 2-2021	2	22.689.134-K	Susan León Carreño	29/10/2021
2	Nacional 2-2021	1	16.724.388-6	Sabrina Aliaga Villagra	10/11/2021

Fuente: Personas que postularon vía Formulario de Atención Ciudadana en el año 2021, en la modalidad de adquisición de vivienda, proporcionados por SERVIU de Tarapacá.

Cabe mencionar que la Jefa de la OIRS, doña Marjorie Yunnissi Orellana, certificó mediante correo electrónico de 8 de noviembre de 2022, que en el primer caso, la postulación se realizó en forma presencial -y no a través de Paneles BI-, sin embargo, a octubre de 2022, no se aportó documentación que acreditara el cumplimiento de los requisitos que indica la norma. Sobre el segundo caso, la nombrada jefa informó que debido a que la funcionaria que ingresó la postulación al Sistema RUKAN no se encuentra desempeñando funciones en esa repartición pública, no cuenta con la documentación del beneficiario.

Lo anterior, impidió validar el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 16 decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para optar al subsidio habitacional en cuestión, lo que no se aviene con el principio de control establecido en el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Considerando que el SERVIU acompañó en su respuesta los antecedentes que respaldan la postulación de la persona individualizada con el RUN N° 22.689.134-K, lo que permitió a esta Contraloría verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el decreto supremo N° 1, de 2011, se resuelve subsanar la observación para este caso.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

En lo que respecta a la persona identificada con el RUN N° 16.724.388-6, esa repartición informó que no existen los respaldos que confirmen los requisitos de dicha normativa, ya que no logró dilucidar y ahondar más en el proceso de revisión, debido a que la funcionaria que lo realizó en su momento ya no se desempeña en ese SERVIU. Por lo tanto, se resuelve mantener la observación, debiendo el servicio incorporar esta materia al proceso sumarial ordenado en el numeral 2.1 de este informe, remitiendo el acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

4. Subsidio otorgado a postulantes rechazados en el portal Paneles BI.

Respecto de los 6 beneficiarios que se indican en la Tabla N° 3, se observó que las solicitudes de postulación ingresadas a Paneles BI habían sido rechazadas por funcionarios de la OIRS, sin embargo la entidad igual les otorgó el subsidio habitacional, según se comprueba en el sistema RUKAN y en las ya citadas resoluciones exentas N°s 1.322, de 2021; y 50, de 2022, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

TABLA N° 3: Detalle de personas beneficiarias con postulación rechazada en Paneles BI.

N°	RUN	ID Solicitud	Llamado	Fecha Solicitud
1	22897547-8	55513	Nacional 2-2021	25/10/2021 5:14:10 PM
2	23597530-0	50646	Nacional 2-2021	25/10/2021 5:30:44 AM
3	14688533-0	35155	Nacional 1-2021	27/5/2021 2:55:11 PM
4	24390578-8	32848	Nacional 1-2021	27/5/2021 8:58:51 AM
5	22592177-6	24891	Nacional 1-2021	26/5/2021 11:28:35 AM
6	24902210-1	23781	Nacional 1-2021	26/5/2021 10:00:50 AM

Fuente: Personas que postularon vía Formulario de Atención Ciudadana en el año 2021, proporcionados por Servicio de Vivienda y Urbanización de Tarapacá.

De lo anterior, la ya nombrada Jefa de la OIRS informó, por correo electrónico de 8 de noviembre de 2022, que los rechazos en Paneles BI, se debieron a falta de documentación o errores en estos, los cuales fueron posteriormente regularizados por los postulantes, permitiéndoles a los funcionarios realizar la postulación en el RUKAN.

Lo anterior, no se aviene con lo dispuesto en el numeral 5 de las circulares N°s 8 y 22, de 5 de mayo y 7 de octubre, ambas de 2021, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que entregan consideraciones e instrucciones para el primer y segundo llamado nacional de 2021, ya que se debían ingresar todos los antecedentes de los postulantes de forma completa al último día de postulación, esto es, 31 de mayo y 29 de octubre de 2021, respectivamente, debido a que no sería posible complementar antecedentes una vez finalizado el período de postulación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

La situación expuesta no se condice con los principios de control y eficiencia, establecidos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que señalan que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

En su respuesta, el SERVIU argumentó que, conforme a instrucciones recibidas desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, se permitió a los funcionarios realizar la postulación en el sistema RUKAN -de aquellas rechazadas en Paneles BI- siempre que contaran con todos los antecedentes de los postulantes de forma completa, como sería en los casos que se analizan en este numeral.

Sin embargo, se resuelve mantener la observación debido a que no se aportó documentación que evidencie la instrucción del MINVU para procesar en el RUKAN postulaciones rechazadas en Paneles BI fuera del período de postulación, por lo que, esta materia deberá incorporarse al proceso sumarial indicado en el numeral anterior, remitiendo el acto administrativo respectivo a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, en el plazo de 15 días hábiles.

5. Discrepancias entre el Registro Social de Hogares y el Certificado de Postulación

Sobre la materia, cabe recordar que, no se podrá postular al subsidio habitacional del decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, si el interesado o alguno de los integrantes del grupo familiar declarado, fueran propietarias o asignatarias de una vivienda. La no concurrencia de este impedimento se acreditará mediante una declaración jurada simple del postulante, sin perjuicio de lo cual el Minvu podrá consultar directamente al Servicio de Impuestos Internos u otra entidad, la existencia de un bien raíz habitacional a nombre del postulante o de algún otro miembro del núcleo familiar declarado, conforme a lo señalado en el artículo 17, letra a) del citado texto legal.

Al respecto, se identifican 3 beneficiarios del subsidio en cuestión, que se individualizan en la tabla siguiente, en los que se evidenció que al momento de postular a los respectivos llamados del año 2021, registraban declaración de vivienda propia en el Registro Social de Hogares, según información obtenida en la base de datos de este registro proporcionado por la Unidad de Análisis de Datos Masivos de esta Entidad de Control.

Tabla N° 4: Beneficiarios que declaran vivienda propia en el Registro Social de Hogares

RUN	Llamado	Fecha ingreso	Usuario Digitador SERVIU
24477630-2	Nacional 1-2021	05/06/2021	Francisca Paz Camila Palacios
14738975-2	Nacional 1-2021	04/06/2021	Francisca Paz Camila Palacios
21603296-9	Nacional 2-2021	04/11/2021	Irene Daniela Reyes Romero

Fuente: Informe sobre el cumplimiento de requisitos, de 15 de marzo de 2021, proporcionada por Unidad de Análisis de Datos Masivos para Auditoría de esta Entidad de Control.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Lo expuesto, podría implicar un incumplimiento a lo dispuesto en el mencionado artículo N° 17, letra a, del decreto supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, respecto a que el beneficiario o núcleo familiar no debe contar con vivienda propia.

En su respuesta, el Director del SERVIU informó que revisados los 3 casos en el sistema RUKAN, se determinó que no existe incumplimiento de requisitos relacionados con que el beneficiario o núcleo familiar no debe contar con vivienda propia, puesto que fue verificado en línea con el Servicio de Impuestos Internos.

No obstante, la observación se mantiene debido a que, si bien, las consultas al Servicio de Impuestos Internos permiten verificar la existencia de un bien raíz habitacional, no necesariamente acreditan el dominio de la propiedad, según se indica en los certificados de avalúo fiscal que emite esa entidad, por lo que, en el caso analizado, corresponde que el SERVIU agote las instancias para evidenciar que los 3 beneficiarios del subsidio individualizados en la Tabla N° 4, al momento de postular a los respectivos llamados del año 2021, cumplieran con la condición de no ser propietarios o asignatarios de una vivienda, lo que deberá informar documentadamente en un plazo de 60 días hábiles, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

6. Revisión y aprobación de antecedentes de postulación al subsidio realizadas por funcionarios de la OIRS.

Se observó que los antecedentes de las solicitudes de postulación vía Formulario de Atención Ciudadana, correspondientes a los llamados 1 y 2 del año 2021, se revisaron y aprobaron en el sistema, por funcionarios de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias del SERVIU de Tarapacá (OIRS), y luego fueron ingresadas por la misma unidad al Sistema RUKAN, sin embargo, esas labores no se encuentran dentro de las funciones que le corresponde realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo N° 2, del decreto N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de dicha oficina.

Cabe precisar, que al cierre de la presente auditoría, octubre de 2022, la OIRS continuó ingresando las postulaciones para los llamados 1 y 2 de este período, lo que no se ajusta con la resolución exenta N° 241, de 17 de diciembre de 2021, del SERVIU Tarapacá, que aprueba la descripción de funciones por departamento y unidades de ese servicio, toda vez que a la Sección de Postulaciones y Registro, del Departamento de Operaciones Habitacionales le corresponde velar por el correcto ingreso del proceso de digitación de postulaciones de todos los programas habitacionales vigentes.

Al respecto, el Director (S) del SERVIU argumenta, en lo principal, que la OIRS se ajusta a la labor de digitación de las postulaciones del decreto supremo N° 1, conforme con lo establecido en la fila 15 de la ya citada resolución N° 241, de 2021, como también, al protocolo de procedimiento



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

elaborado para dicho decreto y al diagrama de flujo de procesos elaborado por el MINVU.

No obstante la respuesta del servicio, se resuelve mantener el reproche formulado, debido a que dicho personal, en la práctica no solo efectúa la digitación de las postulaciones en Paneles BI, sino que además, revisa la información de los postulantes, realizando observaciones, rechazando y/o aprobando las solicitudes para luego subirlas al RUKAN, por lo que, en lo sucesivo, corresponde que el SERVIU supervise que dichas labores de revisión y aprobación sean realizadas por el personal de la Sección de Postulación y Registro, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución exenta N° 241, de 17 de diciembre de 2021, del SERVIU Tarapacá, lo que tendrá que ser verificado por su Contraloría Interna.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo y el inicio de acciones, el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, SERVIU, ha aportado antecedentes que han podido salvar parte de las observaciones planteadas en el preinforme de auditoría N° 805, de 2022, de esta Entidad Fiscalizadora.

En efecto, se subsana de manera parcial la observación indicada en el numeral 3 “Falta acreditación de requisitos de postulación” del capítulo II “Examen de la materia auditada”, específicamente el caso de la postulación de la persona identificada con el RUN N° 22.689.134-K.

No obstante, en virtud de los resultados obtenidos en la presente auditoría, algunas observaciones dieron lugar a las siguientes acciones:

1. En cuanto a las observaciones formuladas en los numerales 2.1 “Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI, específicamente, el caso de la solicitud de postulación N° 39.854, de 28 de mayo de 2021” – (AC); 3 “Falta acreditación de requisitos de postulación”, respecto de la asignación del subsidio a la persona identificada con el RUN N° 16.724.388-6” - (AC); y, 4 “Subsidio otorgado a postulantes rechazados en el portal Paneles BI” – (AC), el SERVIU deberá iniciar un proceso sumarial tendiente a establecer las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo el acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, correo electrónico us.sumarios@contraloria.cl, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.

2. Respecto de lo observado en el numeral 1.1 “Falta de trabajos de auditorías internas” – (C), corresponde que en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el SERVIU



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

remita el programa de auditoría para el año 2023 indicado en su respuesta, a fin de acreditar que la materia de subsidio habitacional del decreto supremo N° 1, de 2011, se encuentra incorporado en él. Respecto de la SEREMI, en igual plazo y sistema, deberá acreditar documentalmente la acción que emprenderá para solucionar la situación representada.

3. En relación con la observación contenida en el numeral 5 “Discrepancias entre Registro Social de Hogares y Certificado de Postulación” - (C), el SERVIU deberá agotar las instancias necesarias para evidenciar que los 3 beneficiarios del subsidio individualizados en la Tabla N° 4, al momento de postular a los respectivos llamados del año 2021, cumplieran con la condición de no ser propietarios o asignatarios de una vivienda, lo que deberá informar documentadamente en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

4. Sobre lo objetado en el numeral 2.1 “Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI” – (MC), en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, ese servicio deberá evidenciar la implementación de la medida correctiva propuesta en su respuesta de complementar el protocolo de procedimiento que tiene para los subsidios del decreto supremos N° 1, de 2011.

5. De los reproches formulados en el numeral 2.2 “Falta de controles que mitiguen riesgos en el proceso de ingreso de postulaciones al sistema RUKAN” – (MC)”, corresponde que en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el SERVIU informe documentadamente el control que implementará para mitigar los riesgos informados en las letras a), b) y c). Mientras que, respecto del riesgo indicado en la letra d), en igual plazo y sistema, deberá aportar la documentación que demuestre el procedimiento de revisión que efectúa para validar que las postulaciones seleccionadas en RUKAN concuerdan con la respectiva resolución que los aprueba, de acuerdo con lo indicado en su respuesta.

6. En cuanto a lo observado en el numeral 6 “Revisión y aprobación de antecedentes de postulación al subsidio realizadas por funcionarios de la OIRS” – (MC), corresponde que, en lo sucesivo, el SERVIU supervise que las labores de revisión y aprobación de los antecedentes de postulaciones ingresadas a Paneles BI sean realizadas por el personal de la Sección de Postulación y Registro, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución exenta N° 241, de 17 de diciembre de 2021, del SERVIU Tarapacá, lo que tendrá que ser verificado por la Contraloría Interna.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron catalogadas como AC y/o C, identificadas en el “Informe de estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 3, las medidas que al efecto implemente el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen en un plazo de 60 días hábiles, o aquel menor que se haya indicado, contado desde la recepción del presente informe.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC y/o LC en el citado "Informe de Estado de Observaciones", el cumplimiento de las acciones correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Departamento de Contraloría Interna, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, quien a su vez deberá acreditar y validar en los siguientes 30 días hábiles la información cargadas en la ya mencionada plataforma, de conformidad a lo establecido en el aludido oficio N° 14.100, de 2018.

Remítase al Director Regional y a la Contralora Interna, ambos del SERVIU de Tarapacá; al Secretario Regional Ministerial y Auditora Interna, de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá y a la Unidad de Seguimiento de la Fiscalía de esta Contraloría Regional.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo
Fecha:	22/12/2022



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Anexo N° 1: Beneficiarios vía Formulario de Atención Ciudadana, en modalidad de adquisición de vivienda del año 2021.

N°	Llamado	Tramo	RUN	Nombre	Usuario Digitador
1	Nacional 1-2021	1	24706319-6	Leidy Nereyda Almendras	saliaga
2	Nacional 1-2021	1	21589964-0	Yulianna Melissa Chávez Angulo	sleonc
3	Nacional 1-2021	1	24418683-1	Lourdes Cruz Mercado	ireyesr
4	Nacional 1-2021	1	24902210-1	Ester Vanessa Cuaquira Nina	saliaga
5	Nacional 1-2021	1	14738975-2	Ana María García Rojas	fcamilla
6	Nacional 1-2021	1	24390578-8	Veronica Jaramillo Orellana	ireyesr
7	Nacional 1-2021	1	23222646-3	Cinder Yamili Maxi Durand	sleonc
8	Nacional 1-2021	1	24456768-1	Cristiany Ojopi Cuellar	fcamilla
9	Nacional 1-2021	1	25327441-7	Melvi Rios Ali	sleonc
10	Nacional 1-2021	1	24477630-2	Jhenny Veliz Flores	fcamilla
11	Nacional 1-2021	2	22672784-1	Hugo Martín Almeyda Barahona	fcamilla
12	Nacional 1-2021	2	24129619-9	Leonardo Camargo Guerra	ireyesr
13	Nacional 1-2021	2	21465885-2	Mayka Very Llana Chevez	sleonc
14	Nacional 1-2021	2	18787645-1	Makarena Angélica Maqui Maqui	aolivaresl
15	Nacional 1-2021	2	22592177-6	Hector Augusto Minas Quevedo	fcamilla
16	Nacional 1-2021	2	25216940-7	Heber Velasquez Sánchez	sleonc
17	Nacional 1-2021	2	21687430-7	Jhenny Ruth Viza Pacosillo	sleonc
18	Nacional 1-2021	3	24646997-0	Daniela Brandy Angulo Claros	fcamilla
19	Nacional 1-2021	3	15503097-6	Ricardo Fabián Mella Solar	ireyesr
20	Nacional 1-2021	3	15695722-4	Yasscara Denisse Molina Lagos	rguerra
21	Nacional 1-2021	3	14688533-0	Johan Steiner's Tongo Paisig	sleonc
22	Nacional 2-2021	1	22967721-7	Elsa Choque Gonzales	saliaga
23	Nacional 2-2021	1	21379691-7	Sabino Mamani Quispe	ireyesr
24	Nacional 2-2021	1	22514607-1	Flora Marca Flores	saliaga
25	Nacional 2-2021	1	16724388-6	Aneyssi Denythza Mateluna Avilés	saliaga
26	Nacional 2-2021	1	24045921-3	Sandra Ortega Montes	dvarasp
27	Nacional 2-2021	1	23567978-7	Claudia Kattherine Paredes Zuloeta	dvarasp
28	Nacional 2-2021	1	26042748-2	Rosa Lucero Quispe Bizik	sleonc
29	Nacional 2-2021	1	23597530-0	Erlinda Ramos Rivera	sleonc
30	Nacional 2-2021	1	24685617-6	Maria Luz Rojas Garcia	saliaga
31	Nacional 2-2021	1	24143566-0	Angela Teran Zorrilla	saliaga
32	Nacional 2-2021	1	14949764-1	Angelica Alexandra Valencia Ramirez	ireyesr
33	Nacional 2-2021	1	23003554-7	Nancy Villazón Villca	ireyesr
34	Nacional 2-2021	2	22271444-3	Maria Magdalena Barrantes Muñoz	ireyesr
35	Nacional 2-2021	2	21603296-9	Leiden Nansi Cenizario Vasquez	ireyesr
36	Nacional 2-2021	2	22331052-4	Yony Condori Quispe	dvarasp
37	Nacional 2-2021	2	25395074-9	Ana Ninoska Hurtado Galeb	saliaga



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Anexo N° 1: Beneficiarios vía Formulario de Atención Ciudadana, en modalidad de adquisición de vivienda del año 2021.

N°	Llamado	Tramo	RUN	Nombre	Usuario Digitador
38	Nacional 2-2021	2	22897547-8	Jeraneel Solange Laura Coaquera	ireyesr
39	Nacional 2-2021	2	22689134-K	Sandra Medrano Cruz	sleonc
40	Nacional 2-2021	2	23803163-K	Arminda Nina Nina	saliaga
41	Nacional 2-2021	2	24167198-4	Eder Nemecio Quispe Palomino	saliaga
42	Nacional 2-2021	3	16556502-9	Daniel Arturo Barría Ávila	sleonc
43	Nacional 2-2021	3	14946751-3	Mayra Soledad Chumpitaz Sánchez	sleonc
44	Nacional 2-2021	3	17431632-5	Danny Andrés Solar Solar	ireyesr
45	Nacional 2-2021	3	18519914-2	Fernando Andrés Yévenes Aldana	rguerra

Fuente: Personas que postularon vía Formulario de Atención Ciudadana en el año 2021, en la modalidad de adquisición de vivienda, proporcionados por Servicio de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Anexo N° 2: Beneficiarios de subsidios asignados de forma directa, en el año 2021.

N°	Tramo	RUN	Nombre
1	3	14693814-0	Catherine Janet Pedreros Sáenz
2	3	10952792-0	Luis Germán Pávez González
3	3	10285331-8	Leticia Aurora Leiva Tapia
4	3	11594355-3	Leonel Enrique Vergara Vargas
5	3	11201936-7	Luis Jorge Pérez Muñoz
6	3	15221267-4	Erwin Alejandro González Ramos
7	3	14691393-8	Hugo Alexander Aldea Chinchay
8	3	16056231-5	Nataly Macarena Palacios Palacios
9	3	13528714-8	Michio Manuel Casas Cordero Nishihara
10	3	8244933-7	Nolfa Del Rosario Monje Lagos
11	3	13790551-5	Luis Ignacio Tapia Leiva
12	3	12426694-7	Miguel Ángel Pérez Galleguillos
13	3	13416621-5	Ingrid Nidia Lemus Morales
14	3	12770873-8	Alexis Alejandro Paz Aguirre
15	3	11896201-K	Luis Alejandro Espejo Ríos
16	3	13415985-5	Cristian Javier Cabezas Cabezas
17	3	7902854-1	Darío Félix Michea Cortés
18	3	15925516-6	Guido Francisco Eduardo Bernal Vargas
19	3	16086961-5	Isaac Denny González Sandoval
20	3	12395850-0	Manuel Rolando Nofal Álamos
21	3	6385149-3	Guillermo Raúl Fuentes Vistoso
22	3	10581203-5	Susana Del Carmen Mango Candía
23	3	10791054-9	Marjorie Solange Condemarín Gutiérrez
24	3	14481755-9	Aída Josefina Tagle Godínez
25	3	12228734-3	René Eugenio Tello Rusque
26	3	13219417-3	Aída Evelyn Cabelo Calderón
27	3	9300726-3	Roberto Francisco Heredia Morales
28	3	15220359-4	Ernesto Andrés Osorio Arroyo
29	3	12438621-7	Jacqueline Del Carmen Palape Olivares
30	3	12208926-6	Adrián Segundo Herrera Morales
31	3	13368305-4	Jennifer Karin Guzmán Orozco
32	1	10475939-4	Marcela Gracia Moya Sanguinetti

Fuente: Asignaciones Directas asociadas al programa DS1, del año 2021, proporcionadas por el Servicio de Vivienda y Urbanismo de Tarapacá.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

Anexo N° 3: Estado de observaciones del informe final N° 805, de 2022.

A) Observaciones que van a seguimiento por parte de la Contraloría General

ACÁPITE Y N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Acápito I, numeral 2.1	Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI, Caso de la solicitud de postulación 39.854, de 2021	Altamente Compleja - (AC)	El SERVIU deberá iniciar un proceso sumarial tendiente a establecer las responsabilidades administrativas que pudieran derivar de tales hechos, debiendo remitir el acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Entidad de Control, al correo electrónico us.sumarios@contraloria.cl, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
Acápito II, numeral 3	Falta acreditación de requisitos de postulación, respecto del caso con RUN N° 16.724.388-6.					
Acápito II, Numeral 4	Subsidio otorgado a postulantes rechazados en el portal Paneles BI.					



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO**

Anexo N° 3: Estado de observaciones del informe final N° 805, de 2022.

A) Observaciones que van a seguimiento por parte de la Contraloría General

ACÁPITE Y N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Acápite I, Numeral 1.1	Falta de trabajos de auditorías internas.	Compleja - (C)	En un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el SERVIU deberá remitir el programa de auditoría para el año 2023 indicado en su respuesta, a fin de acreditar que la materia de subsidio habitacional del decreto supremo N° 1, de 2011, se encuentra incorporado en él. Respecto de la SEREMI, en igual plazo y sistema, deberá acreditar documentalmente la acción que emprenderá para solucionar la situación representada.			
Acápite II, numeral 5	Discrepancias entre Registro Social de Hogares y Certificado de Postulación.	Compleja - (C)	El SERVIU deberá agotar las instancias necesarias para evidenciar que los 3 beneficiarios del subsidio individualizados en la Tabla N° 4, al momento de postular a los respectivos llamados del año 2021, cumplían con la condición de no ser propietarios o asignatarios de una vivienda, lo que deberá informar documentadamente en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA REGIONAL DE TARAPACÁ
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

Anexo N° 3: Estado de observaciones del informe final N° 805, de 2022.

B) Observaciones que serán validadas por el encargado de control interno de la entidad.

ACÁPITE Y N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN
Acápito I, Numeral 2.1	Falta de supervisión de solicitudes de postulación aprobadas en Paneles BI.	Medianamente compleja - (MC)	Corresponde que en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, ese SERVIU deberá evidenciar la implementación de la medida correctiva propuesta en su respuesta de complementar el protocolo de procedimiento que tiene para los subsidios del decreto supremos N° 1, de 2011.
Acápito I, Numeral 2.2	Falta de controles que mitiguen riesgos en el proceso de ingreso de postulaciones al sistema RUKAN.	Medianamente compleja - (MC)	Corresponde que en un plazo de 60 días hábiles y a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, el SERVIU informe documentadamente el control que implementará para mitigar los riesgos informados en las letras a), b) y c). Mientras que, respecto del riesgo indicado en la letra d), en igual plazo y sistema, deberá aportar la documentación que demuestre el procedimiento de revisión que efectúa para validar que las postulaciones seleccionadas en RUKAN concuerdan con la respectiva resolución que los aprueba, de acuerdo con lo indicado en su respuesta