



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CONTRALORIA REGIONAL DE ANTOFAGASTA
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

INFORME FINAL

SERVICIO DE VIVIENDA Y
URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE
ANTOFAGASTA

INFORME N° 788 / 2022
3 DE MAYO DE 2023



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



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

ÍNDICE

GLOSARIO.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
JUSTIFICACIÓN	6
ANTECEDENTES GENERALES	7
OBJETIVO.....	9
METODOLOGÍA.....	9
UNIVERSO Y MUESTRA.....	9
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.....	10
1. Debilidades generales de control interno.....	10
1.1 Ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor.....	11
1.2. Falta de supervisión y revisión de los procesos de postulación.	12
2. Situaciones de riesgo no controlados por la entidad.	13
2.1 Falta de antecedentes que evidencien el rechazo de solicitudes presenciales y a través del portal Paneles BI.	14
II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA	15
3. Requisitos que deben cumplir los postulantes beneficiarios del subsidio.....	15
3.a) “Formulario de postulación personas” incompleto.....	15
3.b) Postulaciones beneficiadas con el subsidio que no presentaron “Formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional (D-1)”....	17
3.c) Postulación que no posee formulario de “Declaración jurada de postulación (D-2)”	18
3.d) Postulación que no posee formulario de “Mandato de ahorro (D-3)”.	19
3.e) Postulaciones que no informan ingresos del núcleo familiar.....	20
3.f) Postulaciones cuyos integrantes del núcleo familiar, personas mayores de 18 años, no presentan firmas.	21
3.g) Postulaciones sin antecedentes que respalden su solicitud.....	22
3.h) Postulaciones con certificado de permanencia emitidos de forma previa a la fecha requerida por el MINVU.	23
4. Diferencias en la información contenida en los formularios ingresados por los postulantes en el portal Paneles BI y lo indicado en la plataforma RUKAN.	25
4.a) Inconsistencia en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar informado por los postulantes y el comprobante de postulación de RUKAN.	25
4.b) Diferencias en los tramos de postulación.....	27
4.c) Sobre acreditación de ingresos de los postulantes al tramo 3.	28
5 Postulantes presenciales sin firma en el formulario de postulación.....	30
CONCLUSIONES.....	31



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

Anexo N° 1: Beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la región de Antofagasta.....	34
Anexo N° 2: Personas mayores de 18 años, integrantes del núcleo familiar sin presentar la firma correspondiente.....	38
Anexo N° 3: Certificado de permanencia definitiva emitido de forma previa al 1 de enero de 2020	39
ANEXO N° 4: INFORME DE ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 788, DE 2022.	41



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

GLOSARIO

Término	Concepto
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. ¹
Registro social de hogares	Sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales. ²

¹ Fuente: Artículo 19, del Decreto Supremo N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que Aprueba Reglamento del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional y Deroga el D.S. N° 40, de 2004, y el capítulo segundo del Decreto Supremo N° 174, De 2005.

² 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 ANTOFAGASTA
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final de Auditoría N° 788 de 2022

Servicio de Vivienda y Urbanización, Región de Antofagasta.

Objetivo: Efectuar una auditoría al 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, SERVIU, de la región de Antofagasta, para los llamados N°s 1 y 2, de 2021, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual, respecto de las postulaciones beneficiadas, efectuadas bajo la modalidad vía receptor, verificando que ese servicio haya asignado los subsidios de conformidad con los requisitos establecidos para ello en el precitado decreto supremo N° 1, de 2011.

Preguntas de auditoría:

- ¿Implementó SERVIU región de Antofagasta, procedimientos de control tendientes a verificar los requisitos dispuestos en el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, para la adquisición de vivienda mediante postulación individual?
- ¿Asignó el SERVIU los subsidios para las adquisiciones de viviendas mediante postulación individual de conformidad con los requisitos establecidos en el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU?

Principales Resultados:

- Se verificó que SERVIU de Antofagasta no cuenta con manuales de procedimientos o instructivos formalmente establecidos, que describan, estandaricen y oficialicen los procesos claves respecto del ingreso de solicitudes vía receptor, ya sea estés se materialicen mediante la plataforma Paneles BI o de forma presencial.
- Se advirtió que el proceso de revisión y postulación de los candidatos al subsidio es efectuado íntegramente por los funcionarios designados como digitadores receptores de la información, no existiendo una supervisión o inspección de las labores desarrolladas por estos por parte de jefaturas superiores del SERVIU de la región de Antofagasta.

En relación con los dos puntos anteriores, esa entidad, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de minimizar los errores que se puedan generar en los procesos de revisión documental y postulación de los requirentes a los subsidios habitacionales.

- Se constató, de la revisión de los antecedentes ingresados por los beneficiarios detallados en el anexo N° 1 de este documento, que el SERVIU entregó el subsidio en análisis a una persona que no adjuntó el “formulario de declaración jurada de postulación (D-2)”. A su vez, se advirtió que 12 “formularios de postulación personas” se encontraban incompletos, y que en 19 casos no se registró la información relativa al ingreso neto por núcleo familiar. Además, se evidenció que 49 personas



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

presentaron el certificado de permanencia con fecha anterior a la data requerida en las resoluciones exentas N^{os} 488 y 1.512, ambas de 2021 y del MINVU, mediante las cuales se efectuaron los llamados a los procesos de postulación de esa anualidad.

Al respecto, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

- Se evidenció, de la revisión de los antecedentes aportados a través de las plataformas de postulación, por cada uno de los beneficiarios detallados en el anexo N° 1, de este documento, inconsistencias entre lo descrito en los formularios de postulación de los candidatos, versus lo señalado en el formulario emitido por el sistema RUKAN: 6 casos con incongruencias en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar, y 4 postulaciones en donde se advirtieron diferencias en los tramos de postulación. Sobre ello, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar las medidas de control y supervisión que le permitan evidenciar que los datos que se encuentren registrados en sus sistemas y formularios de postulación correspondan a los aportados por los postulantes al beneficio, velando así por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.
- Se constató que, respecto de las postulaciones al subsidio en comento, que fueron efectuadas de forma presencial y fueron rechazadas, no quedan ingresadas al sistema RUKAN, no quedando respaldo de los antecedentes aportados por los solicitantes. A su vez, respecto de las solicitudes cursadas mediante el portal Paneles BI, se observaron 5 casos en que se rechazó la postulación, sin establecer las razones que originaron su desestimación. Al respecto, ese servicio, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de asegurar que exista una trazabilidad de la postulación y en definitiva que se evidencien las razones que originaron el rechazo de los postulantes al subsidio, ya sea que estos hayan efectuado dicho proceso de forma presencial o a través de los sistemas que se establezcan para ello.

En consideración a las situaciones planteadas en los puntos anteriores y a otras expuestas en el presente Informe Final, el SERVIU en sus descargos expuso que actualizara el documento denominado “Procedimiento de Gestión del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional, Decreto Supremo N° 1/2011, Ministerio de Vivienda y Urbanismo” a fin de abordar las situaciones objetadas. Así entonces, corresponde que esa entidad acredite la actualización y formalización del documento comprometido, a fin de evitar que en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser documentado a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente Informe Final.



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

PTRA N°: 9.072/2022
REF. N°: 923.775/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 788, DE 2022, SOBRE AUDITORÍA AL PROCESO DE POSTULACIÓN DE SUBSIDIOS HABITACIONALES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS MEDIANTE POSTULACIÓN INDIVIDUAL POR PARTE DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN, SERVIU, DE ANTOFAGASTA.

ANTOFAGASTA, 3 de mayo de 2023

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría Regional de Antofagasta 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 Antofagasta, SERVIU, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual respecto de los beneficiados bajo la modalidad vía receptor³ durante el año 2021.

JUSTIFICACIÓN

La presente auditoría se planificó considerando, entre otros, los riesgos identificados en el análisis de datos masivos efectuado por la Contraloría General al programa de subsidio habitacionales, donde se determinaron algunos comportamientos riesgosos relacionados con la entrega de subsidios a beneficiarios que declaran vivienda propia en el Registro Social de Hogares, en adelante RSH, y seleccionados que registraban un porcentaje de clasificación socioeconómica en el RSH superior al requerido.

Asimismo, se han considerado los riesgos identificados en el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Antofagasta, que dicen relación con eventuales errores en la digitación de la información del postulante en el sistema respectivo; la entrega de subsidios a personas que no cumplirían con la documentación necesaria para el proceso de postulación; ausencia

³ Receptor: Funcionario de SERVIU encargado de registrar una postulación ingresada mediante formulario de atención ciudadana, desde el portal Paneles BI o de manera presencial al sistema RUKAN.

A LA SEÑORA
CLAUDIA NEIRA COFRÉ
CONTRALOR REGIONAL DE ANTOFAGASTA
PRESENTE



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

de revisión e inspección del proceso de traspaso de información hacia los software utilizados por el SERVIU de Antofagasta, para la etapa de postulación, 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 Antofagasta, actualmente existe un alto índice de déficit habitacional, principalmente producto del encarecimiento de la compra de viviendas por la menor disponibilidad de suelo urbanizado, alza en las tasas de créditos hipotecarios y de la migración, alcanzando un déficit de 29.096 viviendas, así como 7.298 familias que viven en campamentos.

Asimismo, a través de esta auditoría, esta Contraloría General busca 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^{os} 1, “Fin de la Pobreza”, en lo que respecta a la meta 1.1 “Erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo”; 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, específicamente en su meta 11.1 “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 -MINVU-, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, define a estas entidades como instituciones autónomas del Estado, establecida 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.



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

Ahora bien, los artículos 1° y 2° del citado decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, 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.

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 entre las 350 y las 700 Unidades de Fomento, UF, dependiendo del tramo al que se postule, para 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 Antofagasta

Tramo	Precio vivienda (UF)	Monto entregado del subsidio (UF)
Tramo 1	Hasta 1.200 UF	700 UF
Tramo 2	Hasta 1.800 UF	Entre las 350 y 650 UF, según el precio de la vivienda
Tramo 3	Hasta 2.600 UF	Entre las 350 y 500 UF, según el precio de la vivienda

Fuente: Elaboración propia Unidad de Control Externo -UCE-, de acuerdo a la Información contenida en los artículos 64 y 67, del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU.

Asimismo, para la construcción de una vivienda, el subsidio entregado es de 500 o 700 UF, tal como se expone en la siguiente tabla:

Tabla N° 2: Detalle de aportes por tramo entregados a través de subsidios para la construcción de una vivienda en la región de Antofagasta

Tramo	Precio vivienda (UF)	Monto entregado del subsidio (UF)
Tramo 2	Hasta 1.600 UF	700 UF
Tramo 3	Hasta 2.200 UF	500 UF

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información contenida en los artículos 64 y 67, 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



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

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 hacer presente que, con carácter confidencial, mediante el oficio N° E287036, de 13 de diciembre de 2022, de esta Contraloría Regional, fue puesto en conocimiento de la directora (S) del SERVIU de la región de Antofagasta, el preinforme de auditoría N° 788, de 2022, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran.

Al respecto, la entidad evacuó su respuesta a través del oficio ordinario N° 2.814, de 23 de diciembre de 2022, cuyos antecedentes y argumentos fueron considerados para la emisión del presente informe final.

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 Antofagasta, para los llamados N°s 1 y 2 de 2021, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual respecto de las postulaciones beneficiadas efectuadas bajo la modalidad vía receptor, verificando que el servicio haya asignado los subsidios de conformidad con los requisitos establecidos para ello en el precitado decreto supremo N° 1, de 2011.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo 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 la 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 la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. Al respecto, se entiende por altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias comprometidas, entre otros aspectos, son consideradas de especial relevancia por este Organismo Fiscalizador, en tanto, se clasifican como Medianamente Complejas (MC)/Levemente Complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad auditada, durante los llamados 1 y 2 del año 2021, se



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

asignaron subsidios habitacionales para la adquisición y construcción de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la Región de Antofagasta a 89 beneficiarios, de los cuales, 32 efectuaron su postulación de forma presencial en las oficinas de SERVIU, y los restantes 57, materializaron su postulación a través del portal Paneles BI.

Las partidas sujetas a examen fueron revisadas en un 100%, las que se detallan en el anexo N° 1, de este documento.

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.

Para el año 2021, el MINVU realizó 2 llamados nacionales a postulaciones del sistema integrado de subsidios habitacionales, el primero, mediante la resolución exenta N° 488, de 22 de abril, y el segundo, a través de la resolución exenta N° 1.512, de 23 de septiembre.

En ambos procesos, según se establece en el apartado iii), del numeral 1 del resuelto de las mencionadas resoluciones, “Las personas que no puedan materializar su postulación a través de las alternativas señaladas en los párrafos anteriores -automática y en línea- podrán presentar su solicitud de postulación vía formulario de atención ciudadana disponible en la página web www.minvu.cl, adjuntando vía electrónica los documentos requeridos.”

Así las cosas, de los procesos de inspección desarrollados por esta Contraloría Regional, se evidenciaron las siguientes situaciones que objetar:



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

1.1 Ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor.

Se verificó que SERVIU no cuenta con manuales de procedimientos o instructivos formalmente establecidos, que describan, estandaricen y oficialicen los procesos claves respecto del ingreso de solicitudes vía receptor, ya sea éstas se materialicen mediante la plataforma Paneles BI o de forma presencial.

Al respecto, la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios, mediante correo electrónico de 11 de noviembre de 2022, confirmó lo anterior, manifestando que a nivel nacional se rigen por las circulares N^{os} 8 y 22, ambas del 2021, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, relacionadas con el primer y segundo llamado nacional 2021, del Sistema Integrado del Subsidio Habitacional, regulado por el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU.

Agrega en su correo electrónico, que antes de cada llamado existe una capacitación donde se explica cómo se desarrollará el proceso de postulación, el cual es divulgado en cada región por el jefe de la OIRS, quien realiza una reunión entre los digitadores a cargo del proceso, con el objeto de organizar y unificar los criterios con los cuales se llevará a cabo la solicitud del subsidio.

En este contexto, la carencia advertida se traduce en que la organización no dispone de lineamientos claros que contribuyan a asegurar la ejecución del proceso descrito, en donde se establezcan los controles, roles y tareas de quienes intervienen en la recepción y verificación de la documentación de los candidatos, como así también, de la postulación de estos en el sistema RUKAN, tal como se advierte en los numerales 3 y 4, de este documento.

Lo anterior, no se ajusta a lo consignado en el numeral 45, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, que establece que la documentación relativa a las organizaciones de control interno debe incluir los datos sobre la estructura y políticas de una institución, en cuanto a sus categorías operativas, objetivos y procedimientos de control. Esta información debe figurar en documentos tales como la guía de gestión, las políticas administrativas, y los manuales de operación y de contabilidad.

Sobre este punto, la entidad en su respuesta acepta lo observado, precisando además que si bien cuenta con el documento denominado "Procedimiento de Gestión del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional, Decreto Supremo N° 1/2011, Ministerio de Vivienda y Urbanismo", aprobado por medio de la resolución exenta N° 882, de 28 de marzo de 2013, del MINVU, éste, debido a la antigüedad y con el objeto de abordar situaciones que se han originado con posterioridad a su emisión, será actualizado incluyendo las distintas vías de postulación establecidas por el MINVU, con la finalidad de contar con controles, roles y tareas claras de los intervinientes en los procesos de recepción, verificación de documentos y postulación.



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

Expuestas las argumentaciones y en consideración a que esa repartición pública confirma el hallazgo, corresponde mantener la observación en todas sus partes.

En atención a las medidas anunciadas, esa entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas, lo cual deberá ser documentado a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

Finalmente, SERVIU, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de minimizar los errores que se puedan generar en los procesos de revisión documental y postulación de los requirentes a los subsidios habitacionales.

1.2. Falta de supervisión y revisión de los procesos de postulación.

Se constató que el proceso de revisión y postulación de los candidatos es efectuado íntegramente por los funcionarios designados como digitadores receptores de la información, no existiendo una supervisión o inspección de las labores desarrolladas por estos por parte de las jefaturas superiores del SERVIU de la Región de Antofagasta.

Lo anterior, fue confirmado por la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios del SERVIU, mediante un procedimiento de declaración, el 6 de octubre de 2022, quien precisó que una vez que los digitadores registran la postulación en el sistema RUKAN, no existe una revisión posterior, siendo responsabilidad del funcionario traspasar correctamente los datos de los solicitantes del subsidio en la citada plataforma, ya que una vez que es postulado este ingresa al procedimiento siguiente que corresponde a la asignación de puntajes, que determinará la obtención del subsidio habitacional en análisis.

Así las cosas, la situación en comento expone a la entidad al riesgo de no identificar en forma oportuna eventuales errores u omisiones en el proceso de postulación del requirente que pudieran cometer los digitadores de manera voluntaria o involuntaria. Casos como estos, en donde se materializó el riesgo, se exponen en los numerales 3 y 4, de este informe final de auditoría.

Lo expuesto no se condice con lo previsto en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que dispone en la letra e) de las normas generales, N° 38, que los directivos deben vigilar 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.

Asimismo, los numerales 57 al 60, del capítulo III, de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, referentes a las normas



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

específicas relativas a la supervisión de las tareas, establecen que con el fin de reducir el riesgo de errores, debe existir una instancia de supervisión que permita efectuar un control apropiado de las actividades, lo cual incluye, entre otros, la observancia de los procedimientos y requisitos aprobados, situación que a la luz de los hechos puntualizados en este numeral, no se cumple.

El SERVIU reconoce lo observado y al igual que en el punto anterior, señala que actualizará el procedimiento sobre la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, toda vez que este no incluye el proceso de revisión y control. Indica que en el nuevo documento se establecerán claramente las funciones y responsabilidades de cada funcionario participante en el proceso, designando supervisores, quienes deberán efectuar controles con la finalidad de identificar en forma oportuna eventuales errores u omisiones en el proceso de postulación.

Así las cosas, corresponde mantener la observación, reiterando a esa entidad que deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas, lo cual deberá ser documentado a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

De igual forma, SERVIU, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de minimizar los errores que se puedan generar en los procesos de revisión documental y postulación de los requirentes a los subsidios habitacionales.

2. Situaciones de riesgo no controlados por la entidad.

El proceso de postulación vía receptor en el año 2021, se desarrolló de forma digital, disponibilizando para éste la plataforma Paneles BI y de manera presencial, acción en la cual el solicitante se acercaba a las dependencias del SERVIU para materializar su postulación.

Luego de recibidos los antecedentes de los solicitantes al subsidio por una de las dos modalidades indicadas, los funcionarios asignados para el proceso de revisión de la documentación analizaban y verificaban que los documentos aportados por los candidatos cumplieran con las disposiciones del citado decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, y una vez efectuada dicha inspección, el digitador rechazaba o aprobaba la información. En caso de que ocurriese esto último, se encargaba de traspasar los datos al sistema RUKAN, a fin de postular al requirente al mentado subsidio.

En atención a ello, de la inspección efectuada por esta Sede Regional se evidenciaron las siguientes situaciones que objetar:



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

2.1 Falta de antecedentes que evidencien el rechazo de solicitudes presenciales y a través del portal Paneles BI.

En lo que dice relación a las postulaciones que se efectuaron de forma presencial y fueron rechazadas, la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios, y la señora [REDACTED], analista, ambas del SERVIU, indicaron a este Organismo de Control mediante procedimiento de declaración de 7 de noviembre de 2022, que esas solicitudes no ingresan al sistema RUKAN, no quedando respaldo de los antecedentes aportados por los solicitantes al momento de su presentación en dependencias del SERVIU.

A su vez, de los candidatos que efectuaron su solicitud a través del portal Paneles BI, se evidenció que en 5 casos se rechazó su postulación por esa vía, sin establecer las razones que originaron su desestimación.

Así las cosas, se verificó para aquellas postulaciones rechazadas por los digitadores encargados del proceso, que no existen antecedentes que acrediten las razones por las cuales se materializó dicha acción, pues no queda trazabilidad de la postulación ni de los antecedentes aportados en dicha instancia.

El hecho advertido no se ajusta a lo dispuesto en el numeral 38, Vigilancia de los Controles, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Ente Fiscalizador, toda vez que los directivos deben supervisar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquiera evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia.

Asimismo, no se aviene a lo establecido en el numeral 46 de la citada resolución, que establece que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de la transacción o hecho (y de la información concerniente) antes, durante y después de su realización.

En lo que atañe, SERVIU en sus argumentaciones acoge lo observado y precisa que, al momento de realizarse la postulación presencial, el sistema computacional no permite evidenciar el motivo del rechazo, por lo cual, se dispondrá de un formulario para esta modalidad de atención, donde quede establecido, a lo menos, la fecha en que se efectúe, el motivo del rechazo, la firma del beneficiario y del funcionario revisor de antecedentes, aspectos que serán incluidos en la actualización del procedimiento sobre postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, citado en este documento.

Ahora bien, respecto de las postulaciones a través del portal Paneles BI que resultan rechazadas, señaló que la mentada plataforma les permite rechazar sin indicar la causal que origina esa acción, sin embargo, estas causales se encuentran predeterminadas en el mismo portal. Así, cuando se acepta la condición de rechazo el sistema informa de forma automática al



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

postulante, indicándole el motivo del rechazo de su postulación mediante vía correo electrónico. No obstante, no aportó antecedentes que permitan acreditar que dicha acción haya ocurrido para los 5 casos observados.

En virtud de lo expuesto, corresponde mantener la observación, debiendo esa entidad, acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

Asimismo, esa entidad, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de asegurar que exista una trazabilidad de la postulación y en definitiva que se evidencien las razones que originaron el rechazo de los postulantes al subsidio, ya sea que estos hayan efectuado dicho proceso de forma presencial o a través de los sistemas que se establezcan para ello.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

3. Requisitos que deben cumplir los postulantes beneficiarios del subsidio.

Tal como se indicó previamente, el subsidio regulado mediante el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, 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 requisitos generales para postular, independiente del tramo, se encuentran establecidos en el artículo 16, del citado cuerpo legal

Al tenor de lo expuesto, y como resultado de la revisión de los antecedentes ingresados por los beneficiarios de la muestra que se detallan en el anexo N° 1, de este documento, se advirtieron las siguientes situaciones:

3.a) “Formulario de postulación personas” incompleto.

El numeral 5 de las circulares N°s 8 y 22, ambas de 2021, del MINVU, establecen que los interesados que postulen a través de la modalidad vía receptor deberán ingresar, al menos, en forma obligatoria el “Formulario de postulación personas”.

Analizada la información de los postulantes que resultaron beneficiados con el subsidio habitacional, se identificó que 12 de ellos adjuntaron el referido formulario incompleto, los que se exponen en la siguiente tabla:



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

Tabla N° 3: Postulantes con formulario incompleto.

Rut	Nombre del beneficiario
16.704.608-8	Dayana Camila Beltrán Vera
22.546.725-0	Sandra Vanessa Chávez Paredes
22.673.239-K	Miriam Navia Villarroel
23.048.931-9	Reveca Erika Siles Condori
22.475.611-9	María Lourdes Oroz Mamani
25.105.802-4	Jovany Alirio Trujillo Zapata
24.889.924-7	Magiver Delgadillo Tejerina
22.635.164-7	Ana María del Carmen Raymonde Alcántara de Simón
25.104.099-0	Janny Lilley Varela Sánchez
25.621.418-0	Nely Maribel Pinza Pinza
24.926.673-6	Marlin Denis Victoria Vergara
24.198.670-5	José Rubiel Hurtado David

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información extraída desde la plataforma digital Paneles BI.

La inconsistencia en la documentación aportada por los postulantes, denota una falta de control y supervisión por parte del SERVIU, respecto de la información requerida para la postulación al subsidio, lo cual implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

En lo que importa, SERVIU consignó en su oficio de respuesta que acoge los hechos descritos. A su vez, aportó el documento "Formulario de postulación personas" del postulante Magiver Delgadillo Tejerina y reiteró que procederá a actualizar el procedimiento sobre postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, estableciendo en él, que los documentos incompletos o enmendados serán considerados como rechazados.

Luego, hizo presente que se debe considerar que el formulario en comento es ingresado a la plataforma por el mismo postulante, el cual, al desconocer su operatividad, sube únicamente la primera página de ese documento, sin que posteriormente pueda proseguir cargando las demás faltantes.

Agrega que, lo anterior debe ser concordado con los incisos primero y segundo del artículo 13, de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, los que disponen que el procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia de modo que las formalidades que se exijan sean aquellas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares. El vicio de procedimiento o de forma sólo afecta la validez del acto administrativo cuando recae en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico y genera perjuicio al interesado. De este modo, según expone el servicio, ha existido constancia indubitada



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

de la intención del postulante de participar en el proceso de selección, por lo que no resulta razonable su exclusión del concurso atendiendo a la falta de formalidad observada, habida consideración que no se ha afectado la validez de su postulación.

Al respecto, corresponde aclarar que la situación representada por esta Contraloría Regional tiene que ver con la falta de supervisión y control por parte de SERVIU respecto de la información requerida para la postulación al subsidio, sin cuestionar en esta ocasión la validez de las postulaciones.

En ese contexto, se debe mantener lo observado, y el SERVIU deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

Finalmente, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

3.b) Postulaciones beneficiadas con el subsidio que no presentaron “Formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional (D-1)”.

El artículo 16 letra k) del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU establece como requisito “presentar declaración de núcleo, en el formulario que el SERVIU respectivo proveerá para estos efectos”.

Al respecto, se constató que en 6 casos los postulantes que obtuvieron el subsidio habitacional no adjuntaron el documento denominado “Formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional (D-1)”, los cuales se exponen en la siguiente tabla:

Tabla N° 4: Postulantes que no adjuntan formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional.

Rut	Nombre del postulante
23.048.931-9	Reveca Erika Siles Condori.
24.619.101-8	Solange Mónica Saavedra López.
24.354.887-K	Faviola Felicidad Calderón Cala.
25.104.099-0	Janny Lilley Varela Sánchez.
14.485.620-1	Juan Francisco Panire Saire.
24.348.427-8	Rosa Milane Angulo Angulo.

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información extraída desde la plataforma Paneles BI y en consideración a los antecedentes aportados por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022, por la señora **[REDACTED]**, analista de subsidios de programas emergentes y medios de SERVIU.



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

Lo anterior, da cuenta de la falta de control y supervisión por parte de SERVIU, en la revisión y análisis de los antecedentes solicitados para la postulación de los requirentes, lo que implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como también, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

En lo que dice relación a este punto, la entidad señaló que la circular N° 22, de 17 de octubre de 2021, de la División de Política Habitacional del MINVU, hace referencia a los documentos mínimos obligatorios que los interesados deben ingresar para participar en el proceso de postulación al subsidio habitacional en comento, dentro de los cuales no se incluye el “Formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional (D-1)”, agregando el extracto de la citada circular en el que se precisa, respecto de las postulaciones recibidas vía formulario de postulación web que, ...”aquellos que formalicen su postulación por esta vía de atención deberán completar la información de núcleo en forma digital en el mismo formulario de atención ciudadana”, por lo cual, el servicio propone eliminar la observación formulada.

En consideración a los argumentos expuestos por la entidad fiscalizada, se levanta la presente observación.

3.c) Postulación que no posee formulario de “Declaración jurada de postulación (D-2)”.

En lo que atañe, la letra l), del artículo 16, del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU establece que el postulante deberá presentar una declaración jurada de postulación, acerca de la necesidad de la obtención del subsidio para acceder a una vivienda, de la veracidad de la información proporcionada y del conocimiento respecto a las obligaciones y prohibiciones señaladas en el artículo 39 de este reglamento.

Mencionado lo anterior, se advirtió para la postulación de la beneficiaria, señora Gulnara Diaz Meléndez, RUT N° 21.849.930-9, que no se adjuntó el documento denominado “Declaración jurada de postulación (D-2)”, en el cual se confirman aspectos como, no arrendar la vivienda ni venderla durante el plazo de 5 años; autoriza a SERVIU para consultar a las instituciones públicas y entidades financieras y crediticias, información relativa al postulante al subsidio habitacional, entre otros aspectos necesarios para el proceso del cual participa.

Así las cosas, la situación en comento evidencia la falta de control y supervisión por parte de SERVIU, respecto de la revisión a los antecedentes requeridos para la postulación al subsidio en análisis, lo cual implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia,



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

como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Al respecto, SERVIU acepta lo establecido en este apartado, precisando que los hechos descritos serán abordados en el manual que ha anunciado actualizará, estableciéndose responsables previo ingreso de postulación a Sistema RUKAN.

Descrito lo anterior, se mantiene la observación en todos sus términos, y la entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

De igual forma, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

3.d) Postulación que no posee formulario de “Mandato de ahorro (D-3)”.

La letra a), del artículo 16, del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU señala que en el caso que la entidad captadora de ahorro, tenga convenio de traspaso electrónico con el MINVU, el postulante deberá presentar el número de la cuenta de ahorro, debiendo acompañarse mandato otorgado al SERVIU respectivo, para que solicite el saldo existente en la cuenta, el bloqueo de los fondos y su aplicación.

En razón de lo expuesto, se evidenció que el beneficiario del subsidio, señor Juan Francisco Panire Saire, RUT 14.485.620-1, no proporcionó a través del portal Paneles BI, como así tampoco de forma presencial en dependencias de SERVIU, el formulario denominado “Mandato de Ahorro (D-3)”.

Así las cosas, la situación en comento, da cuenta de la falta de control y supervisión por parte de SERVIU de la región de Antofagasta, respecto de la revisión de la información acompañada por los postulantes al subsidio en revisión, implicando un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como también que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Sobre lo descrito en este apartado, el SERVIU remitió en esta oportunidad el formulario denominado “Mandato de Ahorro



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

(D-3)", del señor Juan Francisco Panire Saire, el cual fue ingresado en el Departamento Provincial El Loa.

Mencionado lo anterior, corresponde subsanar la observación.

3.e) Postulaciones que no informan ingresos del núcleo familiar.

El artículo 16 letra m) del decreto supremo N° 1, de 2011 del MINVU, establece que el interesado deberá declarar el monto total de ingresos del núcleo familiar incorporado a su declaración de núcleo.

Al respecto, se identificaron 19 postulantes beneficiados con el subsidio habitacional, que no incluyeron dentro de sus antecedentes la información relativa al ingreso neto por núcleo familiar, los que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 5: Postulantes que no informan ingresos del núcleo familiar.

Rut	Nombre del postulante
17.735.392-2	Katherine Susana Araos Veloso
24.598.102-3	Amilkar Eduardo Chávez Montero
25.061.121-8	Aleyda Quispe Muraña
14.696.495-8	Jhenifer Mamani Copa
22.673.239-K	Miriam Navia Villarroel
23.048.931-9	Reveca Erika Siles Condori
16.394.968-7	Julio César Gutiérrez Osorio
24.323.940-0	Elba Isabel Quispe Huanca
24.619.101-8	Solange Mónica Saavedra López
24.354.887-K	Faviola Felicidad Calderón Cala
23.414.680-7	Ruth Ticona Cruz
23.856.140-K	Vilma Yaneth Gonzalo Pari
25.104.099-0	Janny Lilley Varela Sánchez
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belén Sauce
14.485.620-1	Juan Francisco Panire Saire
24.348.427-8	Rosa Milane Angulo Angulo
22.716.532-4	Gabriela Dorys Chacón Álvarez
24.198.670-5	José Rubiel Hurtado David
21.685.428-4	Luisa Eloísa Zarate Timoteo

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información extraída desde la plataforma Paneles BI y en consideración a los antecedentes aportados por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022, por la señora [REDACTED], analista de subsidios de programas emergentes y medios de SERVIU.

Consultadas al respecto, la señora Vilma Ventura Frez, analista de subsidio de programas emergentes y medios, y la señora Elsa Rojas Navarrete, analista, ambas de SERVIU, señalaron mediante procedimiento de declaración, de 7 de noviembre de 2022, que en los casos en que no se informó el ingreso del núcleo familiar se comunicaban con el postulante vía telefónica y se consultaba la información, para no dejarlo fuera de la postulación, sin embargo no consta que dicho procedimiento se haya ejecutado, en consideración a que no se aportaron antecedentes que permitan demostrarlo.



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

La situación en comento, da cuenta de la falta de control y supervisión por parte de SERVIU, respecto de los antecedentes solicitados para la postulación al subsidio en revisión, lo que implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como también, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Sobre este punto, el SERVIU acoge lo representado, reiterando que actualizara el procedimiento para la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, incorporando en él una bitácora de control y supervisión por parte del responsable de las consultas telefónicas, con la finalidad de velar por la eficiencia, eficacia, control y transparencia de la información.

Descrito lo anterior, se mantiene la observación y la entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

De igual forma, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

3.f) Postulaciones cuyos integrantes del núcleo familiar, personas mayores de 18 años, no presentan firmas.

La letra k), del artículo 16, del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU dispone que, las personas mayores de 18 años incluidas como integrantes del núcleo familiar, en la declaración de núcleo, deberán concurrir con su firma en aquel documento, al cual se deberá adjuntar fotocopia de su respectiva Cédula Nacional de Identidad o Cédula de Identidad para Extranjeros, según sea el caso.

De acuerdo a ello, se evidenció que un total de 9 personas mayores de 18 años, integrantes del núcleo familiar del postulante beneficiario, no consignaron su firma que acredite dicha condición, tal como se expone en el anexo N° 2, de este documento y a modo de ejemplo, algunos casos en la siguiente tabla:



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

Tabla N° 6: Personas mayores de 18 años, integrantes del núcleo familiar sin presentar la firma correspondiente.

Postulante		Integrante del núcleo familiar		
Rut	Nombre	Rut	Fecha de nacimiento	Parentesco
22.718.672-0	Catalina Belén Pacherras Torres	22.930.807-6	08-06-1997	Hijo
22.718.672-0	Catalina Belén Pacherras Torres	22.930.849-1	23-01-1999	Hija
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belén Sauce	20.399.542-3	14-12-1999	Hijo
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belén Sauce	20.735.050-8	03-09-2001	Hijo

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información extraída desde la plataforma Paneles BI y en consideración a los antecedentes aportados por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022, por la señora [REDACTED], analista de subsidios de programas emergentes y medios.

La situación en comento, da cuenta de la falta de control y supervisión en la revisión por parte de SERVIU, de los antecedentes que deben aportar los postulantes, lo que implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como también, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

En lo que atañe, la entidad reiteró en su oficio de respuesta que actualizara el procedimiento para la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, con la finalidad de incluir el control y supervisión de los subprocesos.

No obstante, hace presente que en la circular N° 22, de 2021, de la División de Política Habitacional del MINVU, no se establece como aspecto obligatorio que los integrantes del núcleo familiar, mayores a 18 años, deban firmar el documento en comento.

Añade que, el formulario denominado "Autorización de postulación y de núcleo familiar", que está establecido en el numeral 2° de la citada circular señala que, "En caso de resultar beneficiario/a con el subsidio habitacional, los integrantes de mi núcleo familiar mayores de 18 años se encuentran en conocimiento que no podrán postular a un subsidio habitacional por un periodo de 3 años contados a partir de la respectiva resolución de selección". Por consiguiente, no es necesario la inclusión de la firma del postulante mayor de 18 años, por lo cual, solicita se elimine la observación formulada.

En atención a los argumentos expuestos por la entidad fiscalizada, se procede a levantar la presente observación.

3.g) Postulaciones sin antecedentes que respalden su solicitud.

Se constató que la postulación de la señora Katherine Rebolledo Monsalve, RUT 17.170.467-7, quien resultó beneficiada con el



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

subsidio en análisis, no mantenía la documentación de respaldo requerida en la plataforma Paneles BI.

En atención a ello, se requirieron a SERVIU los respaldos de la información registrada en el sistema RUKAN, sin embargo, la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios de dicha organización, mediante correo electrónico de 27 de octubre de 2022, señaló que la citada postulante fue digitada en la región del Maule, precisando que no tenían documentación de dicha postulación.

De acuerdo a ello, la falta de los antecedentes que respalden la postulación de la beneficiaria, evidencia una falta de control respecto de la revisión a los antecedentes aportados por los beneficiarios al subsidio, no ajustándose a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Al respecto, esa repartición pública indicó en su oficio de respuesta que la postulación representada en este numeral se efectuó en la Región del Maule, comuna de Linares, por lo anterior el SERVIU de la región de Antofagasta, no cuenta con los antecedentes de respaldo, ni es responsable del proceso expuesto.

En efecto, analizada la situación, corresponde levantar la observación.

3.h) Postulaciones con certificado de permanencia emitidos de forma previa a la fecha requerida por el MINVU.

Sobre este punto, las resoluciones exentas N°s 488 y 1.512, ambas de 2021 y del MINVU, que llamaron a los procesos de postulación para dicha anualidad, establecieron en el numeral 5 que con el objeto de ajustarse a las normas que regulan la residencia legal de los extranjeros en el país, las personas con permanencia definitiva, debían presentar el documento denominado "certificado de permanencia", que no fuese anterior al 1 de enero de 2020.

En atención a ello, se evidenció que, para los procesos de postulación en estudio, un total de 72 beneficiarios son extranjeros, de los cuales, 49 de ellos, presentaron ese documento con fecha anterior a la data requerida, los que se detallan en el anexo N° 3 de este documento y a modo de ejemplo se presentan algunos casos en la siguiente tabla:

Tabla N° 7: Certificado de permanencia definitiva emitido de forma previa al 1 de enero de 2020.

Rut	Nombre de postulante	N° de certificado presentado	Institución que lo otorga	Fecha del certificado
23.509.053-8	Estip Bladimir Guadalupe Carlos	409159	Departamento de Extranjería y Migración	02-04-2013



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

Rut	Nombre de postulante	N° de certificado presentado	Institución que lo otorga	Fecha del certificado
22.377.657-4	Juana Maquera Carrillo	334096	Departamento de Extranjería y Migración	01-12-2011
25.111.831-0	Guissela Margarita Ramirez Marticorena	583492	Departamento de Extranjería y Migración	20-06-2017
24.598.102-3	Amilkar Eduardo Chavez Montero	495538	Departamento de Extranjería y Migración	05-08-2015
25.442.048-4	Bervely Masay Suruby	725336	Departamento de Extranjería y Migración	07-01-2019

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información extraída desde la plataforma Paneles BI, como así también, de acuerdo a la información proporcionada por la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios del SERVIU, por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022.

La situación en comento, da cuenta de la falta de control y supervisión en la revisión por parte de SERVIU, de los antecedentes que deben aportar los postulantes, lo que implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como también, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

En lo que interesa, el SERVIU indicó en su respuesta que acoge lo observado, reiterando que actualizará el procedimiento para la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, en el cual incluirá aspectos de control y supervisión previo al ingreso al Sistema RUKAN.

No obstante, hace presente que el proceso de postulación en examen se efectuó durante la pandemia producida por el Covid-19, resultando aplicable el dictamen N° 3.610 de 17 de marzo de 2020, de este Organismo de Control, que facultó a los jefes de Servicios a suspender los plazos en los procedimientos o para extender su duración sobre la base de caso fortuito que se viene produciendo.

Añade que, lo anterior debe ser concordante con los incisos primero y segundo del artículo 13 de la ley N° 19.880, que establecen que los procedimientos, deben desarrollarse con sencillez y eficacia de modo que las formalidades que se exijan sean aquellas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares. El vicio de procedimiento o de forma sólo afecta la validez del acto administrativo cuando recae en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico y genera perjuicio al interesado.

Ahora bien, en atención a que la entidad reconoce lo expuesto por esta Sede Regional, se mantiene la observación, precisándose de igual forma que el hecho objetado se encuentra en tenor de la falta de supervisión y control por parte de SERVIU, respecto de la documentación que aporta cada uno de los postulantes al subsidio en comento.



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

Así las cosas, esa entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente Informe Final.

Sin perjuicio de lo expuesto, esa entidad, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

4. Diferencias en la información contenida en los formularios ingresados por los postulantes en el portal Paneles BI y lo indicado en la plataforma RUKAN.

En el año 2021, un total de 30 personas funcionarios y servidores de SERVIU, se encargaron del proceso de digitación de las postulaciones en el sistema RUKAN, los que se desempeñan en la Unidad de Operaciones Habitacionales y cuentan con acceso al mencionado software, según lo indicado por la señora [REDACTED], Contralor Interno de esa repartición pública, a través de correo electrónico de 8 de noviembre de 2022.

Luego, con el objeto de verificar que el traspaso de información por parte de los digitadores del SERVIU, desde la plataforma digital Paneles BI hacia el sistema RUKAN, se desarrollara acorde a los registros informados por cada uno de los candidatos al subsidio habitacional regulado por el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, esta Contraloría Regional, efectuó una revisión de los antecedentes dispuestos por el aspirante y lo indicado en el certificado de postulación emitido por el sistema RUKAN, de lo cual se evidenciaron las siguientes situaciones:

4.a) Inconsistencia en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar informado por los postulantes y el comprobante de postulación de RUKAN.

Se evidenció que un total de 6 postulantes vía formulario de atención ciudadana presentaron incongruencias en los valores que ellos informaron en la documentación adjunta en la plataforma Paneles BI, en comparación a los datos registrados por los digitadores en el formulario de postulación emitido por el sistema RUKAN, según se expone en la siguiente tabla:



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

Tabla N° 8: Diferencias en los ingresos informados por los postulantes y lo registrado en el sistema RUKAN por los digitadores a cargo del proceso.

Rut postulante	Ingreso neto informado por postulante (\$) [A]	Ingreso neto indicado en comprobante de postulación RUKAN (\$) [B]	Diferencia (\$) [A - B]
25.111.831-0	386.000	350.000	36.000
16.704.608-8	510.000	600.000	-90.000
23.044.656-3	80.000	100.000	-20.000
22.635.164-7	500.000	506.000	-6.000
13.645.773-k	750.000	350.000	400.000
25.334.187-4	100.000	200.000	-100.000

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información extraída desde la plataforma Paneles BI y desde el sistema RUKAN.

Así las cosas, los hechos reafirman lo dispuesto en el numeral 1.2, de este informe final de observaciones, respecto de la falta de control y supervisión de los registros que son digitados en la plataforma RUKAN por parte de personal de SERVIU Antofagasta, lo cual genera el riesgo que la información traspasada desde los formularios de postulación hacia la citada plataforma no sea íntegra a lo dispuesto por los postulantes, según se advierte en este apartado.

El actuar del personal de SERVIU que provocó las diferencias mencionadas, no se ajustó a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Al respecto, esa repartición pública indicó en su oficio de respuesta que acoge la observación y reitera que actualizará el procedimiento para la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, a fin de generar mayor control y supervisión en los registros de ingresos informados por los postulantes.

Mencionado lo anterior, se mantiene la observación y la entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente Informe Final.

Enseguida, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar las medidas de control y supervisión que le permitan asegurar que los datos que se encuentren registrados en sus sistemas y formularios de postulación correspondan a los aportados por los postulantes al beneficio, velando así por la



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

eficiente e idónea administración de los medios públicos, en armonía con la normativa antes citada.

4.b) Diferencias en los tramos de postulación.

Se evidenció que un total de 4 requirentes presentan diferencias en los tramos a los cuales postularon según lo registrado en su formulario de postulación y lo señalado en el sistema RUKAN, tal como se expone en la siguiente tabla:

Tabla N° 9: Diferencias en los tramos de postulación

Rut	Tramo de postulación según formulario de postulación personal adjunto en el portal paneles BI.	Tramo de postulación según información contenida en sistema RUKAN
21.685.428-4	Tramo 2	Tramo 3
22.673.239-K	Tramo 2	Tramo 1
23.048.931-9	Tramo 2	Tramo 1
14.485.620-1	Tramo 3	Tramo 2

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información aportada por la señora [REDACTED], encargada unidad de integración social, clase media y condominios, del SERVIU de la Región de Antofagasta, por medio de correo electrónico de 28 de septiembre de 2022, y en consideración a la información extraída desde la plataforma Paneles BI.

Consultada al respecto, la señora [REDACTED], analista del SERVIU, indicó por medio de correo electrónico de 8 de noviembre de 2022, que los postulantes que se indican requirieron la modificación de su tramo vía telefónica, sin embargo, no aportó documentación que permita sustentar sus dichos.

La situación en comento denota una falta de control respecto del traspaso de información desde la plataforma Paneles BI, hacia el sistema RUKAN el cual es registrado por los digitadores dispuestos por SERVIU, reafirmando lo señalado por esta Sede Regional, en el numeral 1.2, de este documento.

Finalmente, el actuar del personal de SERVIU que provocó las diferencias detalladas, no se ajustó a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Al respecto, esa repartición pública indicó en su oficio de respuesta que se acoge la observación y reitera que actualizará su procedimiento para postulación al subsidio en comento, a fin de incluir el control y supervisión de los subprocesos, incorporando bitácoras que registren las consultas telefónicas, específicamente las diferencias de los tramos de postulación.

Así las cosas, se mantiene la observación en todos sus términos, y la entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras



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

postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

No obstante lo anterior, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar las medidas de control y supervisión que le permitan evidenciar que los datos que se encuentren registrados en sus sistemas y formularios de postulación correspondan a los aportados por los postulantes al beneficio, velando así por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, en armonía con la normativa antes citada.

4.c) Sobre acreditación de ingresos de los postulantes al tramo 3.

Las resoluciones exentas N^{os} 488 y 1.512, ambas de 2021, del MINVU, establecieron en su numeral 11, del resuelvo, que en el caso de las familias solicitantes al subsidio, que consignen el tramo 3 y que estén sobre el 90% más vulnerable de la población de conformidad con la información que se obtenga de la aplicación del instrumento de caracterización socioeconómica vigente, el núcleo familiar declarado en la postulación no podrá tener ingresos netos para la región de Antofagasta, que excedan los valores que se indican en la siguiente tabla:

Tabla N° 10: Ingresos netos máximos núcleo familiar, para postulantes sobre el 90% más vulnerable.

N° de resolución	Monto máximo en caso de postular de forma unipersonal (\$)	Monto máximo en caso de postular de con dos integrantes del núcleo familiar ¹ (\$)
488	1.769.648	2.359.530
1.512	1.805.302	2.407.070

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo a la información contenida en las resoluciones exentas N^{os} 488 y 1.512, ambas de 2021.

¹ Si el núcleo familiar declarado excede de dos integrantes, por cada adicional el ingreso neto se incrementará en \$235.953, para el primer llamado y en \$240.707, para el segundo proceso de postulación.

En atención a ello, con el objeto de verificar los ingresos netos del núcleo familiar, las circulares N^{os} 8 y 22, de 5 de mayo y 7 de octubre, ambas de 2021, del MINVU, las cuales impartían instrucciones para los SERVIUS a nivel nacional para el primer y segundo llamado respectivamente, puntualizan en el numeral 7, que en el caso de candidatos del tramo 3, se consultaría al Servicio de Impuestos Internos -SII- la información respecto al ingreso familiar de los requirentes que cuenten con un RSH sobre el 90%.

Mencionado lo anterior, se identificó que el beneficiario del subsidio habitacional, señor Eduardo Zegarra Chaguayo, Rut 24.959.347-8, según lo indicado en la plataforma RUKAN, cuenta con un RSH del



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

100%, por lo cual, su tramo de postulación correspondió al tramo 3, informando un ingreso neto de \$1.729.010, quien a su vez no registró integrantes del núcleo familiar.

Consultada sobre la forma de verificación del mencionado dato, la señora [REDACTED] y la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios y analista decreto N° 1, respectivamente, ambas de SERVIU, precisaron por medio de procedimiento de declaración prestada a esta Contraloría Regional el 7 de noviembre de 2022, que solo utilizaron la información que los solicitantes consignaron en los respectivos formularios.

La falta de verificación del ingreso neto del beneficiario en el SII, expone a la entidad al riesgo de que se consigne información que no sea fidedigna a la hora de postular al subsidio, permitiendo así solicitudes de personas que no cumplan con los requisitos establecidos.

Así las cosas, los hechos descritos no se ajustan a lo establecido en el numeral 7, de las circulares N°s 8 y 22, de 2021, del MINVU, además, reviste un incumplimiento por parte del personal de SERVIU a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la Administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Sobre este punto, el SERVIU reiteró en sus argumentaciones que actualizará el procedimiento para la postulación al subsidio del decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, a fin de incluir control y supervisión de los subprocesos.

Asimismo, agrega que existe un control posterior a la postulación, el cual se hace de manera automática con el cruce de información proporcionada por el SII, la cual es contrastada con lo señalado por el postulante, siendo este el control operante y el que entrega mayor exactitud respecto de los antecedentes proporcionados por los candidatos. Sin embargo, no aporta los antecedentes que acrediten que esto se haya realizado para el caso observado.

En atención a lo expuesto, corresponde mantener la observación en todas sus partes.

Así las cosas, y en consideración a lo anunciado, la entidad deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser remitido a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente Informe Final.

A su turno, el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan



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

los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

5 Postulantes presenciales sin firma en el formulario de postulación.

De los candidatos al subsidio habitacional que materializaron su postulación de forma presencial, se constató que en 3 casos los requirentes no firmaron el formulario de postulación emitido por el sistema RUKAN, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 11: Postulantes presenciales que no firmaron su formulario de postulación.

RUT	Nombre del postulante	Firma comprobante de postulación RUKAN
22.377.657-4	Juana Maquera Carrillo	No
25.276.564-6	Fredy Cortes Vente	No
11.328.780-2	Nilda Flores Garmendia	No

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información aportada por la señora [REDACTED] analista de subsidio de programas emergentes y medios de SERVIU, por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022.

Así las cosas, la falta de firma por parte de los candidatos en el formulario de postulación, impide acreditar que los datos consignados en dicho documento correspondan a lo señalado por cada uno de los requirentes.

Por otra parte, la situación en comento, da cuenta de una falta de control y supervisión respecto del registro de la información por parte de los digitadores lo cual, implica un incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3°, 5° y 11, de la referida ley N° 18.575, los que consignan que la administración debe observar en su actuar, entre otros principios, los de responsabilidad, eficiencia, eficacia, control y transparencia, como, asimismo, que las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos.

Respecto a este punto, la entidad señaló en su respuesta, en síntesis, que se verificaron los antecedentes físicos, constatando que los formularios de postulación cuentan con la firma de los solicitantes del beneficio, agregando que dichos antecedentes fueron aportados a esta Contraloría Regional mediante correo electrónico de 27 de octubre de 2022, de la señora [REDACTED], analista de subsidio de programas emergentes y medios del SERVIU.

Al respecto, cabe señalar que esta Sede Regional efectuó una nueva revisión de los formularios de postulación en cuestión, que acompañó la señora [REDACTED] en el citado correo electrónico, sin embargo, se evidenció que éstos no cuentan con firma de los beneficiarios. A su vez, es necesario hacer presente que la entidad no aportó en esta instancia nuevos antecedentes que permita desvirtuar lo objetado por esa Entidad Fiscalizadora, debiendo, por lo tanto, mantener la observación en todas sus partes.



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

SERVIU, en lo sucesivo, deberá establecer las acciones necesarias que permitan dar certeza que los candidatos al subsidio habitacional regulado por el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, estampen su firma en el formulario de postulaciones elaborado de forma presencial, a fin de dar fe que los datos consignados en dicho documento correspondan a lo señalado por cada uno de los solicitantes.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo y el inicio de acciones, el SERVIU de la región de Antofagasta ha aportado antecedentes que han podido salvar solo parte de las observaciones planteadas en el preinforme de auditoría N° 788, de 2022, de esta Entidad Fiscalizadora.

En efecto, las observaciones señaladas en los numerales 3.b); 3.f); y 3.g), respecto de las postulaciones beneficiadas con el subsidio que no presentaron “Formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional (D-1)”; postulaciones cuyos integrantes del núcleo familiar, personas mayores de 18 años, no presentan firmas; y postulaciones sin antecedentes que respalden su solicitud, respectivamente, se dan por levantadas, considerando los argumentos presentados por la entidad en esta ocasión.

Asimismo, en consideración a los antecedentes entregados por el SERVIU en esta oportunidad, se subsana la observación contenida en el numeral 3.d), sobre postulación que no posee formulario de “Mandato de ahorro (D-3)”.

No obstante lo anterior, y en virtud de los resultados obtenidos en la presente auditoría, el servicio deberá adoptar las medidas que le permitan dar cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que lo rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos las siguientes:

1. En relación a lo descrito en los numerales 1.1; 1.2; 2.1; las letras a); c); e); y h), del numeral 3; y letras a); b); y c), del numeral 4; sobre ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor; falta de supervisión y revisión de los procesos de postulación; falta de antecedentes que evidencien el rechazo de solicitudes presenciales y a través del portal Paneles BI; “formulario de postulación personas” incompleto; postulación que no posee formulario de “Declaración jurada de postulación (D-2)”; postulaciones que no informan ingresos del núcleo familiar; postulaciones con certificado de permanencia emitidos de forma previa a la fecha requerida por el MINVU; inconsistencia en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar informado por los postulantes y el comprobante de postulación de RUKAN; diferencias en los tramos de postulación; y sobre acreditación de ingresos de los postulantes al tramo 3, (todas MC⁴), el SERVIU deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que, en futuras

⁴ MC: Observación Medianamente Compleja.



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

postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual deberá ser documentado a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente Informe Final.

2. A su vez, sobre lo consignado en los numerales 1.1 y 1.2, respecto de la ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor; y falta de supervisión y revisión de los procesos de postulación (ambas MC), el SERVIU, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de minimizar los errores que se puedan generar en los procesos de revisión documental y postulación de los requirentes a los subsidios habitacionales.

3. Luego, respecto de lo descrito en el numeral 2.1, sobre la falta de antecedentes que evidencien el rechazo de solicitudes presenciales y a través del portal Paneles BI (MC), el SERVIU, en lo sucesivo, deberá velar por dar cumplimiento a las disposiciones que establezca, con la finalidad de asegurar que exista una trazabilidad de la postulación y en definitiva que se evidencien las razones que originaron el rechazo de los postulantes al subsidio, ya sea que estos hayan efectuado dicho proceso de forma presencial o a través de los sistemas que se establezcan para ello.

4. Seguidamente, en consideración a lo señalado en las letras a); c); e); y h), del numeral 3; y 4.c), referente a “formulario de postulación personas” incompleto; postulación que no posee formulario de “Declaración jurada de postulación (D-2)”; postulaciones que no informan ingresos del núcleo familiar; postulaciones con certificado de permanencia emitidos de forma previa a la fecha requerida por el MINVU; y sobre acreditación de ingresos de los postulantes al tramo 3 (todas MC), el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar los controles que resulten necesarios a fin de ajustarse a lo que establezcan los procedimientos y normativa respecto de los procesos de postulación, de tal modo de asegurarse que la documentación que aporten los solicitantes al subsidio sea completa e íntegra, minimizando el riesgo de que la asignación del beneficio recaiga en personas que no cumplen con los requisitos establecidos por el MINVU.

5. Enseguida, en lo que dice relación a lo descrito en las letras a) y b), del numeral 4, referente a inconsistencia en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar informado por los postulantes y el comprobante de postulación de RUKAN; y diferencias en los tramos de postulación (ambas MC), el SERVIU, en lo sucesivo, deberá adoptar las medidas de control y supervisión que le permitan evidenciar que los datos que se encuentren registrados en sus sistemas y formularios de postulación correspondan a los aportados por los postulantes al beneficio, velando así por la eficiente e idónea administración de los medios públicos, en armonía con la normativa antes citada.

6. Respecto de la observación del numeral 5, sobre postulantes presenciales sin firma en el formulario de postulación (MC) SERVIU, en lo sucesivo, deberá establecer las acciones necesarias que permitan dar certeza que los candidatos al subsidio habitacional regulado por el decreto supremo N° 1, de



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

2011, del MINVU, estampen su firma en el formulario de postulaciones elaborado de forma presencial, a fin de dar fe que los datos consignados en dicho documento correspondan a lo señalado por cada uno de los solicitantes.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC, identificadas en el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 4, de este Informe Final, el cumplimiento de las acciones correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Encargado de Control Interno o Auditoría 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 cargada en la ya mencionada plataforma, de conformidad a lo establecido oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen.

Remítase el presente Informe Final de Auditoría al Director Regional y a la Contralor Interna del SERVIU de la Región de Antofagasta.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	VIVIANA PATRICIA INZUNZA VERGARA
Cargo:	Jefa de Unidad de Control Externo
Fecha:	03/05/2023



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

Anexo N° 1: Beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la región de Antofagasta.

N°	Nombre Del Postulante	Rut	Llamado	Modalidad	Vía De Atención	Método de postulación
1	Estip Bladimir Guadalupe Carlos	23509053-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
2	Melissa Del Carmen Castillo Martínez	15023294-5	Nacional 1-2021	Construcción Sitio Propio	Vía Receptor	Atención presencial
3	Katherine Viviana Rojas Jofré	16133344-1	Nacional 1-2021	Construcción Sitio Propio	Vía Receptor	Atención presencial
4	Juana Maquera Carrillo	22377657-4	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
5	Guissela Margarita Ramírez Marticorena	25111831-0	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
6	Luisa Eloísa Zarate Timoteo	21685428-4	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
7	Lesanny Melissa Quispe Mamani	25631666-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
8	Katherine Susana Araos Veloso	17735392-2	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
9	Dayana Camila Beltrán Vera	16704608-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
10	Valeska Adriana Espinoza Robles	18125335-5	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
11	Amilkar Eduardo Chavez Montero	24598102-3	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
12	Bervely Masay Suruby	25442048-4	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
13	Aleyda Quispe Muraña	25061121-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
14	Sandra Vanessa Chavez Paredes	22546725-0	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
15	Jhenifer Mamani Copa	14696495-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
16	Miriam Navia Villarroel	22673239-K	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
17	Herica Consuelo Santa Cruz Rodas	24366966-9	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
18	Reveca Erika Siles Condori	23048931-9	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
19	Celia Mogollon Rodriguez	25560946-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
20	Julio César Gutiérrez Osorio	16394968-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
21	Omar Victor Copa Quispe	23606892-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
22	Viviana Ceballos Cruz	24365832-2	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
23	Luz Adriana Grueso Macuase	24325890-1	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
24	Fredy Andres Cortes Vente	25276564-6	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial



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

Anexo N° 1: Beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la región de Antofagasta.

N°	Nombre Del Postulante	Rut	Llamado	Modalidad	Vía De Atención	Método de postulación
25	Eduardo Mendo Blanco	25472984-1	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
26	Paola Elizabeth Avalos Arana	14730897-3	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
27	Lady Calcina Ali	25437356-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
28	Maria Lourdes Oroz Mamani	22475611-9	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
29	Elba Isabel Quispe Huanca	24323940-0	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
30	Maria Elena Barrientos Chambi	25006340-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
31	Eduardo David Zegarra Chaguayo	24959347-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
32	Edna Karina Garnica Zambrana	25331185-1	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
33	Lidnery Cruz Rivera	24172857-9	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
34	Alexander Calderón Revollo	24339186-5	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
35	Pedro Javier Pardo Sandoval	12929825-1	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
36	Melby Judith Yarleque Álamo	23044656-3	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
37	Solange Mónica Saavedra Lopez	24619101-8	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
38	Katherine Vanessa Rebolledo Monsalve	17170467-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
39	Jean Rony Noel	26190190-0	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
40	Oscar Mauricio Martinez Castro	24337787-0	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
41	Juan Marcos Orozco Via	24339455-4	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
42	Diana Raquel Portillo Azari	24199111-3	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
43	Eliza Magdalena Mamani Quispe	22947695-5	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
44	Raynira Vanessa Yopez Noriega	23845123-K	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
45	Jovany Alirio Trujillo Zapata	25105802-4	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
46	Juana Del Carmen Banguera Mina	22599754-3	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
47	Faviola Felicidad Calderon Cala	24354887-K	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
48	Rosa Angelica Alvarez German	24136075-K	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI



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

Anexo N° 1: Beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la región de Antofagasta.

N°	Nombre Del Postulante	Rut	Llamado	Modalidad	Vía De Atención	Método de postulación
49	Ruth Ticona Cruz	23414680-7	Nacional 1-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
50	Elisa Arboleda Candelo	25374721-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
51	Catalina Belén Pacherras Torres	22718672-0	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
52	Claudia Evelin Quispe Rios	22311949-2	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
53	Nilda Amelia Flores Garmendia	11328780-2	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
54	Susana Del Carmen Ruiz Leiva	9913739-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
55	Humberto Ervy Pérez León	7088773-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
56	Magiver Delgadillo Tejerina	24889924-7	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
57	Liz Azucena Morales Uzuriaga	21963175-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
58	Lizbeth Rocio Ramos Calizaya	22302566-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
59	Ana Maria Del Carmen Raymonde Alcantara De Simon	22635164-7	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
60	Angela Viviana Gomez Alvarez	25358120-4	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
61	Vilma Yaneth Gonzalo Pari	23856140-K	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
62	Janny Lilley Varela Sanchez	25104099-0	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
63	Daniela Adali Arratia Ticona	21644215-6	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
64	Nely Maribel Pinza Pinza	25621418-0	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
65	Grover Osbaldo Belen Sauce	14698466-5	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
66	Marlin Denis Victoria Vergara	24926673-6	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
67	Jacquelin Alison Rioja Claros	24097841-5	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
68	Gulnara Diaz Melendez	21849930-9	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
69	Nancy Quisbert Nina	23026408-2	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
70	Mily Lorena Arrascaita Campos	24159323-1	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
71	Yohana Elizabeth Oyanadel Vega	13645773-K	Nacional 2-2021	Construcción Sitio Propio	Vía Receptor	Paneles BI



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

Anexo N° 1: Beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la modalidad de postulación vía receptor en la región de Antofagasta.

N°	Nombre Del Postulante	Rut	Llamado	Modalidad	Vía De Atención	Método de postulación
72	Extor Julian Huahuasonco Humpire	24235281-5	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
73	Juan Francisco Panire Saire	14485620-1	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
74	Rossio Molina Waquera	25334187-4	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
75	Lorena Violeta Castañeda Mercado	14513686-5	Nacional 2-2021	Construcción Sitio Propio	Vía Receptor	Atención presencial
76	Eder Alexi Portocarrero Solis	24030948-3	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
77	Marcos Cuzcano Chumpitaz	23900171-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
78	Jacquelin Angelica Ramos Andia	24634426-4	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
79	Alicia Carolina Brito Torrejón	12622704-3	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
80	Marleni Lupa Juarez	23536487-5	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
81	Leogilda Llanos Panozo	23514449-2	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
82	Rafael Villarroel Garcia	25226312-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
83	Sandra Del Pilar Pretell Cabrera	23618814-0	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
84	Héctor Leonel Szigethi Iturriaga	7410920-9	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Atención presencial
85	Yesenia Patricia Hurtado Percca	24474599-7	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
86	Rosa Milane Angulo Angulo	24348427-8	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
87	Gabriela Dorys Chacon Alvarez	22716532-4	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
88	Cynthia Jancori	24590382-0	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI
89	Jose Rubiel Hurtado David	24198670-5	Nacional 2-2021	Adquisición	Vía Receptor	Paneles BI

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información aportada por la señora [REDACTED], encargada unidad de integración social, clase media y condominios, del SERVIU de la Región de Antofagasta por medio de correo electrónico de 28 de septiembre de 2022.



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

Anexo N° 2: Personas mayores de 18 años, integrantes del núcleo familiar sin presentar la firma correspondiente

Rut postulante	Nombre postulante	Rut integrante núcleo familiar	Fecha de nacimiento	Parentesco
22.718.672-0	Catalina Belén Pacherras Torres	22.930.807-6	08-06-1997	Hijo
22.718.672-0	Catalina Belén Pacherras Torres	22.930.849-1	23-01-1999	Hija
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belen Sauce	20.399.542-3	14-12-1999	Hijo
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belen Sauce	20.735.050-8	03-09-2001	Hijo
24.097.841-5	Jacquelin Alison Rioja Claros	24.560.652-4	24-09-2002	Hijo
24.097.841-5	Jacquelin Alison Rioja Claros	24.560.617-6	21-11-1958	Madre
23.026.408-2	Nancy Quisbert Nina	23.055.488-9	31-07-1999	Hija
24.474.599-7	Yesenia Patricia Hurtado Percca	25.227.763-3	22-12-1968	Madre
24.348.427-8	Rosa Milane Angulo Angulo	24.966.293-3	16-09-1999	Hija

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información extraída desde la plataforma Paneles BI y en consideración a los antecedentes aportados por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022, por la señora [REDACTED], analista de subsidios de programas emergentes y medios.



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

Anexo N° 3: Certificado de permanencia definitiva emitido de forma previa al 1 de enero de 2020

Rut titular	Nombre postulante	N° de certificado presentado	Fecha del certificado
23.509.053-8	Estip Bladimir Guadalupe Carlos.	409159	02-04-2013
22.377.657-4	Juana Maquera Carrillo.	334096	01-12-2011
25.111.831-0	Guisela Margarita Ramírez Marticorena.	583492	20-06-2017
24.598.102-3	Amilkar Eduardo Chávez Montero.	495538	05-08-2015
25.442.048-4	Bervely Masay Suruby.	725336	07-01-2019
22.546.725-0	Sandra Vanessa Chávez Paredes.	360526	30-03-2011
22.673.239-K	Miriam Navia Villarroel.	327972	17-11-2009
24.366.966-9	Herica Consuelo Santa Cruz Rodas.	509785	30-11-2015
23.048.931-9	Reveca Erika Siles Condori.	384291	16-04-2012
25.560.946-7	Celia Mogollon Rodríguez.	670858	29-03-2018
24.365.832-2	Viviana Ceballos Cruz.	461213	09-12-2014
24.325.890-1	Luz Adriana Gueso Macuase.	510854	09-12-2015
25.276.564-6	Fredy Andrés Cortes Vente.	613986	12-10-2017
25.472.984-1	Eduardo Mendo Blanco.	667225	20-03-2018
14.730.897-3	Paola Elizabeth Avalos Arana.	339251	28-01-2010
25.437.356-7	Lady Calcina Ali.	640944	13-12-2017
24.323.940-0	Elba Isabel Quispe Huanca.	505256	23-10-2015
25.006.340-7	María Elena Barrientos Chambi.	530514	16-05-2016
24.959.347-8	Eduardo David Zegarra Chaguayo.	642240	15-12-2017
25.331.185-1	Edna Karina Garnica Zambrana.	639540	07-12-2017
24.172.857-9	Lidnery Cruz Rivera.	478434	21-04-2015
23.044.656-3	Melby Judith Yarleque Alamo.	368537	22-07-2011
24.337.787-0	Oscar Mauricio Martínez Castro.	588766	04-08-2017
24.339.455-4	Juan Marcos Orozco Via.	510866	09-12-2015
24.199.111-3	Diana Raquel Portillo Azari.	518073	12-02-2016
22.947.695-5	Eliza Magdalena Mamani Quispe.	375640	19-12-2011
22.599.754-3	Juana Del Carmen Banguera Mina.	332509	04-04-2016



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

Anexo N° 3: Certificado de permanencia definitiva emitido de forma previa al 1 de enero de 2020

Rut titular	Nombre postulante	N° de certificado presentado	Fecha del certificado
24.354.887-K	Faviola Felicidad Calderon Cala.	460806	03-12-2014
23.414.680-7	Ruth Ticona Cruz.	398027	02-10-2012
22.718.672-0	Catalina Belén Pacherras Torres.	322781	27-09-2017
22.311.949-2	Claudia Evelin Quispe Ríos.	315668	01-10-2009
21.963.175-8	Liz Azucena Morales Uzuriaga.	418166	08-07-2013
22.302.566-8	Lizbeth Rocío Ramos Calizaya.	317583	23-10-2009
22.635.164-7	Ana María Del Carmen Raymonde Alcántara De Simón.	320328	15-07-2009
25.358.120-4	Angela Viviana Gómez Álvarez.	612682	10-10-2017
21.644.215-6	Daniela Adali Arratia Ticona.	250409	08-09-2005
14.698.466-5	Grover Osbaldo Belen Sauce.	197858	08-08-2000
24.926.673-6	Marlin Denis Victoria Vergara.	536597	19-07-2016
24.097.841-5	Jacquelin Alison Rioja Claros.	430337	13-01-2014
21.849.930-9	Gulnara Diaz Meléndez.	276287	02-10-2007
25.334.187-4	Rossio Molina Waquera.	700015	12-09-2018
23.900.171-8	Marcos Cuzcano Chumpitaz.	641897	14-12-2017
23.536.487-5	Marleni Lupa Juarez.	389873	04-06-2012
23.514.449-2	Leogilda Llanos Panozo.	381027	07-03-2012
25.226.312-8	Rafael Villarroel García.	674409	11-04-2018
24.474.599-7	Yesenia Patricia Hurtado Percca.	481765	29-04-2015
24.348.427-8	Rosa Milane Angulo Angulo.	500962	08-09-2015
22.716.532-4	Gabriela Dorys Chacon Álvarez.	405393	01-02-2013
24.198.670-5	José Rubiel Hurtado David.	488423	30-06-2015

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información extraída desde la plataforma Paneles BI, como así también, de acuerdo a la información proporcionada por la señora [REDACTED] analista de subsidio de programas emergentes y medios, del SERVIU Región de Antofagasta, por medio de correo electrónico de 27 de octubre de 2022.



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

ANEXO N° 4: INFORME DE ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 788, DE 2022.

A) OBSERVACIONES QUE SERÁN VALIDADAS POR EL ENCARGADO DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD.

N° DE OBSERVACIÓN Y ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN
Numeral 1.1, del capítulo I, Aspectos de Control Interno.	Ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor	MC: Medianamente Compleja	El SERVIU de la región de Antofagasta deberá acreditar la actualización y formalización del documento comprometido en sus descargos, a fin de evitar que en futuras postulaciones al subsidio en análisis, se generen situaciones como las evidenciadas por este Organismo de Control, lo cual tendrá que ser documentado a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.
Numeral 1.2, del capítulo I, Aspectos de Control Interno.	Falta de supervisión y revisión de los procesos de postulación	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 2.1, del capítulo I, Aspectos de Control Interno.	Falta de antecedentes que evidencien el rechazo de solicitudes presenciales y a través del portal Paneles BI	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 3.a), del capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Formulario de postulación personas” incompleto	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 3.c), del capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Postulación que no posee formulario de “Declaración jurada de postulación (D-2)”.	MC: Medianamente Compleja	
Numeral 3.e), del capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Postulaciones que no informan ingresos del núcleo familiar	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 3.h), del capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Postulaciones con certificado de permanencia emitidos de forma previa a la fecha requerida por el MINVU	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 4.a), del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Inconsistencia en los montos establecidos como ingresos del núcleo familiar informado por los postulantes y el comprobante de postulación de RUKAN	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 4.b), del Capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Diferencias en los tramos de postulación	MC: Medianamente Compleja.	
Numeral 4.c), del capítulo II, Examen de la Materia Auditada.	Sobre acreditación de ingresos de los postulantes al tramo 3	MC: Medianamente Compleja.	

