



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CONTRALORÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO

INFORME FINAL

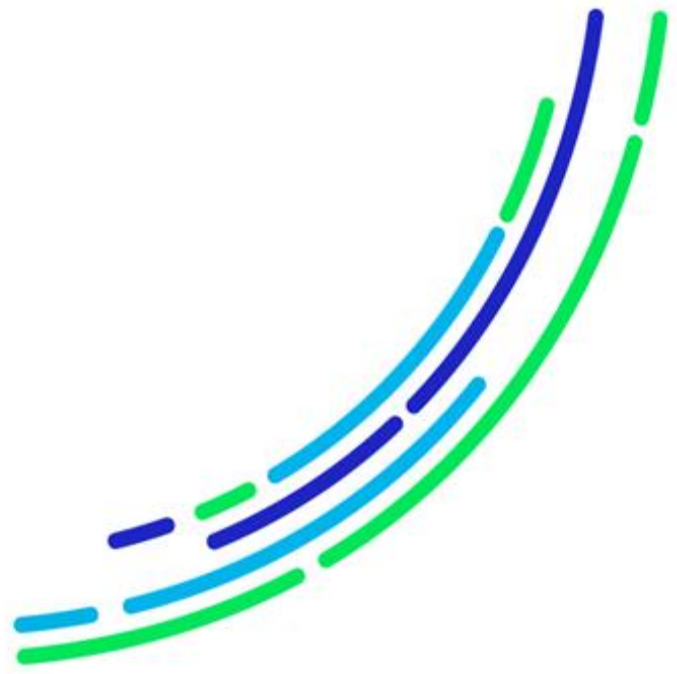
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN LA ARAUCANÍA

INFORME N° 862/2022
27 DE DICIEMBRE DE 2022



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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





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

ÍNDICE

GLOSARIO.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
ANTECEDENTES GENERALES.....	5
OBJETIVO	7
METODOLOGÍA	7
UNIVERSO Y MUESTRA	7
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	
.....	8
1. Debilidades generales de control interno.....	8
1.1. Base de postulantes de beneficiarios de subsidios no identifica la totalidad de modalidades de postulación.....	8
1.2. Ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor.....	10
1.3. Falta de revisión a los procesos de asignación de subsidios.	11
2. Situaciones de riesgo no controlados por la entidad.....	12
2.1. Falta de supervisión sobre la información ingresada al sistema RUKAN.	12
II.EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA	13
3. Falta acreditación de requisitos de postulación.	14
4. Beneficiarios de subsidio registran propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII.	15
5. Subsidio otorgado a postulantes en estado de no aceptados en el Portal de Paneles BI.....	16
6. Diferencia entre ingresos declarados por los postulantes y los digitados en el Sistema RUKAN.	18
7. Diferencia entre el monto de ahorro señalado en la base de datos obtenida de RUKAN y el consignado en el comprobante de postulación.....	19
8. Postulaciones que no presentaron formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional, D-1.....	20
9. Documentos presentados por beneficiario sin fecha.....	21
CONCLUSIONES.....	23
Anexo N° 1: Universo y Muestra.....	26
Anexo N° 2: Falta acreditación de requisitos de postulación.....	27



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

Anexo N° 3: Beneficiario de subsidio registra propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII.	28
Anexo N° 4: Estado de Observaciones de Informe Final N° 862, de 2022, SERVIU, región de La Araucanía.....	29
A) Observaciones que van a seguimiento por parte de la Contraloría General.....	29
B) Observaciones que serán validadas por el encargado de control interno de la entidad.	30



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

GLOSARIO

Término	Concepto
Acuerdo de Unión Civil.	Permite que dos personas que conviven o deciden vivir juntas puedan celebrar un contrato con el fin de regularizar los aspectos jurídicos propios de una vida afectiva en común, de carácter estable y permanente. ¹
Causal de excepción.	Corresponde a las excepciones a los impedimentos para postular señaladas en el artículo 18 del decreto supremo N° 1, de 2021. ²
Interoperabilidad.	El principio de interoperabilidad consiste en que los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos. ³
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. ⁴
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. ⁵
Saldos medios de ahorro.	Saldos medios en la cuenta de ahorro del postulante al subsidio y se calculan sumando los saldos diarios del período y dividiéndolos por el número total de días del semestre. El primer semestre se empieza a contabilizar desde el día primero del mes siguiente al de la apertura de la cuenta de ahorro. ⁶

¹ Fuente: Artículo 1°, ley N° 20.830, Crea el Acuerdo de Unión Civil.

² Fuente: Decreto Supremo N° 1, de 2011, Reglamento del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional.

³ Fuente: N° 6, artículo 1°, ley N° 21.180, Transformación digital del Estado.

⁴ Fuente: artículo 19, del Decreto Supremo N° 1, de 2011, Reglamento del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional.

⁵ 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.

⁶ Fuente: Artículo N° 9, del Decreto Supremo N° 1, de 2011, Reglamento del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional.



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

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final N° 862, de 2022

Servicio de Vivienda y Urbanización de la región de La Araucanía

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, por parte del Servicio de Vivienda y Urbanización, SERVIU, de la región de La Araucanía, para los llamados N°s 1 y 2, ambos 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 decreto supremo N° 1, de 2011, precitado y además la revisión de las asignaciones directas en igual periodo.

Preguntas de la Fiscalización:

- ¿Asignó el SERVIU, región de La Araucanía, los subsidios para la adquisición de viviendas mediante postulación individual, de conformidad con los requisitos establecidos para ello en el decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, en el periodo bajo revisión?
- ¿Implementó el SERVIU región de La Araucanía, 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?

Principales Resultados:

- Se advirtieron 4 beneficiarios cuyo estado de las solicitudes de postulación ingresadas en el Portal Paneles BI, no habían sido aceptadas por funcionarios del SERVIU, sin embargo, la entidad, en atención a nuevos antecedentes, les otorgó el subsidio habitacional, según se comprueba en el sistema RUKAN y en las resoluciones exentas N°s 1.322, de 2021 y 50, de 2022, ambas del MINVU, que, si bien respaldan la aprobación de los subsidios, sistémicamente en Paneles BI continúan reflejándose como rechazadas. En atención a lo expuesto, el SERVIU, deberá coordinarse con el MIMVU para fortalecer el sistema Paneles BI, en orden a que cuente con la trazabilidad de la información, respecto del rechazo o aprobación de las solicitudes, precisando además la modalidad de ingreso.
- Se constató que la entidad fiscalizada no cuenta con manuales de procedimientos o instructivos formalmente establecidos que describan, estandaricen y oficialicen los procesos claves respecto del ingreso de solicitudes para la etapa de las postulaciones vía receptor, ya sea que estas se materialicen mediante la plataforma Paneles BI o de forma presencial, donde se identifiquen los controles manuales y automáticos y estandaricen las actividades asociadas a dicho proceso de postulación, regulado por el aludido DS N° 11, de 2011, del MINVU, lo que lesiona los numerales 41, 44 y 45, de la resolución N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de la Contraloría General, vigente a la fecha de revisión.



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

Así entonces, el servicio fiscalizado deberá coordinarse con el Nivel Central del MINVU, con el objeto de que elabore un manual de procedimientos, debidamente formalizado, el cual establezca las tareas a realizar desde la recepción de las postulaciones al subsidio DS N° 1, hasta el ingreso de la información al sistema RUKAN, definiendo a los responsables y plazos para cada una de las etapas, que correspondan.

- Se constató que el SERVIU región de La Araucanía, no cuenta con una base de datos de los postulantes de beneficiarios de subsidios en donde se identifique la totalidad de modalidades de postulación respecto de la opción vía receptor, puesto que existen solicitudes realizadas por los interesados que fueron ingresadas ya sea mediante formularios online o presencial, situación que generó -durante el desarrollo de la presente auditoría- una limitación al análisis de la información por parte de esta Entidad de Control, debido a que las datas proporcionadas por el SERVIU carecen de precisión puesto que los datos del campo “vía receptor” no proveen información real sobre dicha modalidad de postulación, situación que infringe los principios de control, transparencia y responsabilidad de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. y los numerales 46 y 51, de la citada resolución N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control.

Al respecto, corresponde que para los siguientes llamados de postulación, el SERVIU de la región de La Araucanía solicite formalmente al MINVU que se implementen los cambios que correspondan a los referidos sistemas informáticos con el objeto de que los reportes de datos permitan identificar una trazabilidad y seguimiento de, a lo menos, la correcta clasificación de la modalidad de postulación de los beneficiados del subsidio.

- Se constató la ausencia de instancias de supervisión sobre la información ingresada al sistema RUKAN sobre el proceso de postulación y asignación del subsidio DS N° 1, que permitan corroborar el ingreso de forma completa e íntegra en el referido sistema informático de las solicitudes recibidas mediante formulario de atención ciudadana tanto presencial como online, lo que incumple lo establecido en los numerales 38 y 39 de la mencionada resolución exenta N° 1.485, de 1996,

Sobre la materia, corresponde que el servicio fiscalizado lleve a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.



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

PREG N° 9.072/2022
AT N°s 210/2022
434/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 862, 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 LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA.

TEMUCO, 27 de diciembre de 2022

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría Regional 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, en adelante SERVIU, de la región de La Araucanía, específicamente, para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual respecto de las postulaciones beneficiadas bajo la modalidad vía receptor durante el año 2021.

JUSTIFICACIÓN

La presenta auditoría se planificó considerando, entre otros, los riesgos identificados en el análisis de datos masivos efectuado por esta Contraloría General al programa de subsidio habitacionales, donde se determinaron algunos comportamientos riesgosos relacionados con la entrega de subsidios a beneficiarios que poseen una vivienda, beneficiarios que registraban un porcentaje de clasificación socioeconómica en el Registro Social de Hogares -RSH- superior al requerido o éstos no se encontraban inscritos en el Registro Social de Hogares RSH al momento de postular al subsidio.

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

Es importante señalar, que de acuerdo con el “Estudio sobre el déficit habitacional en Chile”, de abril de 2022, del Centro UC de Políticas Públicas, en la región de La Araucanía, actualmente existe un alto índice de

AL SEÑOR
MARCELLO LIMONE MUÑOZ
CONTRALOR REGIONAL DE LA ARAUCANÍA
PRESENTE



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

déficit habitacional, principalmente producto del costo de la vida y de la migración, alcanzando un déficit de 15.743 viviendas, así como 1.458 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, esta revisión se enmarca en los ODS, N^{os}. 1, “Fin de la Pobreza”, cuya meta 1.4 Para 2030, es garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación, 11, “Ciudades y Comunidades Sostenibles”, específicamente la meta 11.1 De aquí a 2030, que implica 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 particular la 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, en adelante MINVU, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, define a estas entidades como instituciones autónomas, 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.

Ahora bien, los artículos 1° y 2° del citado decreto 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



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

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 250 y las 600 Unidades de Fomento, UF, dependiendo del tramo al que se postule, ya sea para construir o comprar una vivienda. Lo anterior se detalla en la siguiente tabla:

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

Tramo	Finalidad de subsidio habitacional	Monto entregado (UF)
Tramo 1	Compra de vivienda de hasta 1.100 UF	Subsidio fijo de 600 UF
Tramo 2	Compra de vivienda de hasta 1.600 UF	Entre las 250 y 550 UF, según el precio de la vivienda
Tramo 3	Compra de vivienda de hasta 2.200 UF	Entre las 250 y 400 UF, según el precio de la vivienda

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

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

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

Precisado lo anterior, es dable indicar que, con carácter confidencial, mediante el oficio N° E282901, de 30 de noviembre de 2022, de este origen, fue puesto en conocimiento del Director del SERVIU, región de La Araucanía, el Preinforme de Auditoría N° 862, del mismo año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo cual se concretó a través del oficio ordinario N° 4.545, de 20 de diciembre, de igual anualidad, cuyos antecedentes y argumentos fueron considerados para la elaboración del presente informe final.

A su vez, por oficio electrónico N° E282900, de 30 de noviembre de 2022, de esta Sede Regional, con carácter de confidencial, fue puesto en conocimiento de la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda, región de La Araucanía, un extracto del aludido preinforme de observaciones, para su



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

conocimiento y fines pertinentes, quien hizo sus respectivos descargos los que fueron considerados para la elaboración 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 La Araucanía, para los llamados 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 decreto supremo N° 1, de 2011, precitado.

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

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Superior de Control, y de las disposiciones contenidas en la resolución N° 10, de 2021, que Establece las Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, además de los procedimientos de control aprobados mediante 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. En efecto, se entienden por Altamente complejas (AC) /Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas (MC) /Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en 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 asignaron subsidios a 50 beneficiarios para la adquisición de viviendas mediante la postulación individual y por la modalidad de postulación vía receptor, en la región de La Araucanía; y en el mismo periodo, se asignaron directamente subsidios para la adquisición de viviendas a 12 beneficiarios.

En este sentido, las partidas sujetas a examen se determinaron mediante un muestreo analítico, considerando principalmente criterios de riesgos y materialidad de los llamados, seleccionando a 38



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

beneficiarios. Además, se consideró el 100% de los subsidios asignados en forma directa, alcanzando un total de 50 partidas, según se detalla a continuación y en el anexo N° 1.

Tabla N° 2: Universo y Muestra.

Materia específica	Universo	Muestra no estadística	Total examinado
	N°	N°	%
Beneficiarios de subsidios de los llamados nacionales 1 y 2 de 2021.	50	38	76
Beneficiarios de subsidios asignados de forma directa	12	12	100

Fuente: Elaboración propia en base a las resoluciones exentas del MINVU que realizan llamados a subsidios DS N° 1 de 2011, del MINVU.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Precisado lo anterior, del examen efectuado, se determinaron las siguientes situaciones:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

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

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

1. Debilidades generales de control interno.

1.1. Base de postulantes de beneficiarios de subsidios no identifica la totalidad de modalidades de postulación.

Sobre la materia, cabe indicar que, en la presente revisión, a esta Entidad Fiscalizadora se le proporcionaron dos bases de datos con la totalidad de los postulantes beneficiados del referido subsidio del DS N° 1, de 2011, las que fueron obtenidas desde el sistema RUKAN. Al respecto, del examen de la información contenida en dichas bases de datos, se identificó el campo denominado "Vía de Atención" el cual señala la forma o modalidad de postulación de



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

parte de los interesados, las cuales corresponden a tres circunstancias, a saber, “postulación automática”, “postulación en línea” y “vía receptor”.

Sobre el particular, conviene precisar que en la postulación vía receptor o formulario de atención ciudadana⁷, los interesados ingresan a la página web institucional del MINVU, en donde deben cargar los antecedentes y estos son recepcionados en la plataforma de revisión, Paneles BI, correspondiente a un sistema/plataforma que recibe las postulaciones al aludido subsidio DS N° 1, de 2011 y soporta el proceso de revisión de solicitudes de postulaciones y posterior asignación de puntajes.

Sin perjuicio de lo expuesto, conforme a las diligencias realizadas en terreno, el señor Miguel Jofré Coronado, Encargado de Postulaciones Individuales del SERVIU, región de La Araucanía, señaló que también se recibieron postulaciones de manera presencial, con sus respectivos antecedentes de respaldo, en dichas dependencias.

Precisado lo anterior, respecto de la aludida modalidad de postulación, vía receptor, cabe señalar que tanto el sistema Paneles BI como el RUKAN, no permiten diferenciar aquellas postulaciones que fueron recibidas presencialmente en la oficina del SERVIU de aquellas que fueron ingresadas mediante formulario de atención ciudadana, en la referida plataforma web institucional.

Lo anteriormente expuesto, generó -durante el desarrollo de la presente auditoría- una limitación al análisis de la información por parte de esta Entidad de Control, debido a que las datas –proporcionadas por el SERVIU- carecen de precisión puesto que los datos del campo “vía receptor” no proveen información real sobre dicha modalidad de postulación.

La situación en comento, no se encuentra en armonía con los principios de control, transparencia y responsabilidad consignados en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Asimismo, ello no se aviene con lo establecido en los numerales 46 y 51 de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, referidos, el primero, a que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de la transacción o hecho antes, durante y después de su realización; y el segundo, al registro inmediato y pertinente de la documentación para asegurar la oportunidad y fiabilidad de toda la información que la institución maneja de sus operaciones.

El SERVIU de la región de La Araucanía, en su respuesta, señala que, la aludida modalidad de postulación, vía receptor, no permite diferenciar aquellas postulaciones que fueron recibidas presencialmente en la oficina del SERVIU de aquellas que fueron ingresadas mediante el formulario de

⁷ Definición del numeral 5, de las circulares N°s 8 y 22, ambas de 2021, del Jefe de División de Política Habitacional, del MINVU, que informa respecto de las tres vías de postulación digital, a los llamados 1 y 2, de 2021.



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

atención ciudadana, tanto en el sistema Paneles BI como en el RUKAN. Al respecto, añade, que dichos sistemas han sido diseñados y administrados por el Nivel central del MINVU, por lo que a los funcionarios de dicha entidad regional fiscalizada, solo les corresponde la exclusiva función de ingresar los datos solicitados en sus estructuras, no siendo posible incluir más datos o antecedentes que los indicados en los campos de dichos sistemas.

Finaliza indicando, que el perfil de los funcionarios receptores del SERVIU, región de La Araucanía, es solo de digitación y visualización, en los aludidos sistemas, puesto que la clasificación de la vía de ingreso en el sistema RUKAN y en Paneles BI, es definida por el nivel central del MINVU.

Sin perjuicio de los argumentos expuestos, tratándose además de una situación consolidada no susceptible de regularizar, se mantiene la observación, correspondiendo que para los siguientes llamados de postulación, el SERVIU de la región de La Araucanía solicite formalmente al MINVU que se implementen los cambios que correspondan a los referidos sistemas informáticos con el objeto de que los reportes de datos permitan identificar una trazabilidad y seguimiento de, a lo menos, la correcta clasificación de la modalidad de postulación de los beneficiados del subsidio.

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

Se constató 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 para el proceso de postulación vía receptor, ya sea que estas se materialicen mediante la plataforma Paneles BI o de forma presencial, donde se identifiquen los controles manuales y automáticos y la de estandarizar las actividades asociadas a dicho proceso de postulación, regulado por el aludido DS N° 1, de 2011.

Lo anterior, no se ajusta a lo establecido en el numeral 41, de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, el cual prescribe que los controles que se examinen para verificar su eficiencia y su eficacia deben ser los que se utilizan en la práctica y deben ser evaluados periódicamente para asegurar su aplicación constante, lo que no ocurre en la especie.

Asimismo, contraviene lo consignado en el numeral 45, de la citada resolución exenta, que establece que la documentación relativa a las estructuras de control interno debe incluir los datos sobre la estructura y políticas de una institución, sobre 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.

De igual modo, incumple lo señalado en los numerales 44, de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, en cuanto a que toda institución debe tener pruebas escritas de su estructura de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos de control y de todos los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos. Asimismo, la documentación debe estar



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

disponible y ser fácilmente accesible para su verificación por el personal apropiado y por los auditores, y 45, el cual indica que la documentación referida a las estructuras de control interno debe incluir datos sobre la estructura y políticas de una institución, sobre 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.

Además, cabe indicar que el numeral 47, del mismo documento, dispone, en lo que interesa, que la documentación referida al control interno, las transacciones y hechos importantes, debe tener un propósito claro, ser apropiada para alcanzar los objetivos de la institución y servir a los directivos para controlar sus operaciones y a los fiscalizadores u otras personas para analizar dichas operaciones, pues, todo documento que no tenga una meta clara corre riesgo de diezmar la eficiencia y eficacia de una institución.

En su respuesta, la entidad señaló –en lo que interesa- que les corresponde la recepción presencial de las postulaciones y la digitación en el sistema RUKAN, lo que es realizado de acuerdo con las indicaciones estipuladas en la resoluciones y circulares de cada llamado a postulación, sin embargo, reconocen que el MINVU no ha definido un documento con la estandarización a los distintos procesos de postulación y digitación de los mismos.

Sin perjuicio de los argumentos expuestos, se mantiene la observación, por lo tanto, el servicio fiscalizado deberá coordinarse con el Nivel Central del MINVUIU, con el objeto de que elaboren un manual de procedimientos, debidamente formalizado, el cual establezca las tareas a realizar desde la recepción de las postulaciones al subsidio DS N° 1, hasta el ingreso de la información al sistema RUKAN, definiendo a los responsables y plazos para cada una de las etapas, que correspondan.

1.3. Falta de revisión a los procesos de asignación de subsidios.

Se advirtió que la Unidad de Auditoría Interna Regional de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo de La Araucanía, ejecutó una auditoría en el SERVIU, respecto de la gestión de pago de subsidios de programas habitacionales, cuyos resultados constan en el informe de auditoría N° 6, de 2018, correspondiente a los desembolsos de los periodos 2017 y 2018.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que durante el referido periodo 2018 hasta el año 2021, no existen auditorías respecto al proceso de postulación a los distintos subsidios que otorga la entidad fiscalizada, en lo que interesa, a los procesos de postulación individual y asignación directa, del subsidio habitacional que otorga el citado decreto supremo N° 1, de 2011, del MINVU, y así, eventualmente, identificar, prevenir y controlar los factores de riesgo relacionados con el incumplimiento de los requisitos normativos.

Cabe agregar que según dispone el artículo 16 del decreto N° 397, de 1977, del MINVU -Reglamento Orgánico de las Secretarías Ministeriales de Vivienda y Urbanismo-, la misión de la Unidad Auditoría Interna Regional, en general, es prestar apoyo y asesorar al Secretario Regional Ministerial, en el ámbito de su competencia, en la supervisión, fiscalización, control y evaluación



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

en materias de orden administrativo, contable y financiero, además, según lo dispone las letras a), b) y d) les corresponderá, entre otras funciones, aplicar el plan anual nacional de auditoría aprobado por el Subsecretario de Vivienda y Urbanismo; formular el programa de auditoría interna regional y ejecutar dicho programa ajustándose a las pautas fijadas por el Departamento de Auditoría Interna Ministerial; y efectuar recomendaciones al Secretario Regional Ministerial para mejorar los sistemas de control, procedimientos y normas, en materia de Auditoría Interna a nivel regional, verificando su implementación cuando proceda.

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

Al respecto, la SEREMI del MINVU, región de La Araucanía, señaló en su respuesta –en lo que interesa- que se solicitará a la Unidad de Auditoría Interna y al Departamento de Auditoría Interna, dependientes de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, del MINVU, que en lo sucesivo se incluyan en el plan anual de auditoría regional, revisiones a los procesos de postulación individual y asignaciones directas, para las diferentes líneas de subsidio que otorga el MINVU.

En razón a que las acciones enunciadas por esa SEREMI se encuentran pendientes de ejecutar, corresponde mantener lo observado, por consiguiente dicha entidad deberá adoptar las acciones que correspondan, debiendo remitir copia del documento por medio del cual formalicen el referido requerimiento de incluir en la planificación anual la auditoría a los procesos de postulación, a las señaladas unidades de la Subsecretaría, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR en un plazo de 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente informe.

2. Situaciones de riesgo no controlados por la entidad.

2.1. Falta de supervisión sobre la información ingresada al sistema RUKAN.

Se comprobó una debilidad de control interno respecto del proceso de postulación al subsidio del aludido DS N° 1, del año 2011, puesto que, en la revisión practicada a los expedientes de los beneficiarios, se evidenciaron discrepancias entre la información declarada en la postulación del beneficiario y la registrada en la plataforma RUKAN, cuyo detalle se expone en los numerales 5, 6, 8 y 9 del presente documento.

Tal situación, no se ajusta a lo dispuesto en los numerales 38 y 39 de la anotada resolución exenta N° 1.485, de 1996, en los que se estipula que el servicio debe 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 o eficacia, utilizando métodos y procedimientos para garantizar que sus actividades cumplan con los objetivos de la entidad, incluyendo el tratamiento de las evidencias de la auditoría y



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

de las propuestas formuladas por los auditores internos, con el objeto de determinar las medidas correctivas necesarias.

Respecto a lo observado, el servicio manifiesta, en síntesis, que, como parte de la mejora continua en el proceso de postulación individual al sistema integrado de subsidio habitacional, desarrollarán una metodología que les permita mejorar el control y supervisión de la información ingresada de las solicitudes de los postulantes al subsidio habitacional, con el objeto de detectar irregularidades o de actuaciones contrarias a los principios de economía, eficiencia o eficacia.

Al tenor de lo señalado, y por tratarse de hechos consolidados no susceptibles de regularizar en el periodo auditado, esta Sede Regional procede a mantener lo objetado, correspondiendo que el servicio lleve a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, debiendo remitir la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Previamente, es dable indicar que el subsidio se encuentra regulado mediante el citado DS N° 1, de 2011, del MINVU, el cual 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, cuyos requisitos generales para postular, independiente del tramo, se encuentran establecidos en el artículo 16 del citado cuerpo legal.

Sobre la materia, conviene precisar que 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, las dos, de la citada anualidad.

En ambos procesos, según establecen los documentos en el apartado iii), del numeral 1 del resuelvo, "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."

Enseguida, cabe hacer presente que por medio de los oficios circulares N°s 8 y 22, de 5 de mayo y 7 de octubre, ambos de 2021, el MINVU estableció en el numeral 3.3, que podrán canalizar su postulación a través de la alternativa antes señalada las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:



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

- Extranjeros que requieran acreditar certificado de vigencia de la permanencia definitiva.
- Postulantes a la modalidad de construcción en sitio propio o densificación predial.
- Postulantes que cuenten con sus ahorros en instituciones financieras sin información en línea.
- Postulantes que figuren asociados a un Bien raíz y que esta información no esté actualizada en el SII.
- Que presenten un beneficio anterior.
- Que cuenten con Acuerdo de Unión Civil.
- Si es casado/a, se encuentra separado de hecho y ha iniciado el trámite de divorcio.
- Quienes deban acreditar la calidad de voluntario activo del Cuerpo de Bomberos de Chile o que son funcionarios de Gendarmería de Chile.

De igual forma, los citados oficios circulares establecieron en su numeral 5 que, para el proceso de postulación vía receptor, se dispuso de la plataforma de revisión Paneles BI, para la inspección y seguimiento de las postulaciones ingresadas a través del formulario de atención ciudadana.

Por otro lado, es dable mencionar que, como herramienta computacional, ese organismo implementó el sistema RUKAN, que es una plataforma informática que permite a los funcionarios del SERVIU, a través de sus diversos perfiles disponibles, ingresar y administrar la información de los postulantes a los distintos tipos de subsidios habitacionales. Así entonces, las postulaciones efectuadas a través de la modalidad vía receptor, son las únicas que luego de ser recepcionadas y validadas por el SERVIU, son registrados manualmente por un funcionario, en el aludido sistema RUKAN.

Al tenor de lo expuesto, y como resultado de la revisión de los antecedentes presentados por los beneficiarios del subsidio asignado a través de las modalidades vía receptor y asignación directa, se advirtieron las siguientes situaciones:

3. Falta acreditación de requisitos de postulación.

Esta Entidad de Control no pudo examinar los antecedentes de los 18 beneficiarios que se indican en el anexo N° 2, los cuales fueron identificados en el sistema RUKAN como postulantes vía receptor, toda vez que la documentación que acredita el cumplimiento de las exigencias de los referidos concursos, no fueron habidas en el sistema Paneles BI, desconociéndose si dichas personas postularon vía presencial u de otra manera.

Lo anterior, además de no avenirse a los principios de control, responsabilidad y transparencia establecidos en el artículo 3° de



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

la ley N° 18.575, ya citada, no permitió validar el cumplimiento de los requisitos para optar al subsidio, dispuestos en el citado artículo 16 del DS N° 1, de 2011, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Otorgamiento de subsidios a beneficiarios que no cumplen con requisitos de admisibilidad.

Considerando que el SERVIU acompañó a su respuesta los antecedentes que respaldan las postulaciones de los 18 beneficiados, permitiendo acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el citado DS N° 1, de 2011, se resuelve subsanar la observación para este caso.

4. Beneficiarios de subsidio registran propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII.

Efectuadas las validaciones sobre las propiedades registradas por los beneficiarios examinados, se advirtió que 12 de ellos, cuentan con una vivienda con un rol asignado, según las validaciones efectuadas por esta Sede Regional.

Al respecto, consultado por dichas situaciones al SERVIU, región de La Araucanía, el señor Miguel Jofré Coronado, Encargado de Postulaciones Individuales, de la entidad fiscalizada, mediante correo de 8 de noviembre de 2022, señaló que a 11 de los 12 beneficiarios consultados, se les pagó el subsidio habitacional y estos fueron aplicados a la compra de algún inmueble, cuya información en detalle se adjunta en el anexo N° 3, y agrega, que la propiedad adquirida, en cada caso, debería ser la que informa el SII, afirmación que no se acredita documentalmente.

Sin embargo, respecto del beneficiario señor Jonathan Alejandro Castillo Arellano, el subsidio adjudicado -a dicha data- no había sido pagado o aplicado a la compra de algún inmueble, motivo por el cual, y en atención a la normativa, indica el funcionario, el aludido beneficio no le será pagado.

Precisado lo anterior, se constató que el señor Castillo Arellano, al 9 de noviembre de 2021, fecha de la postulación, no poseía propiedades a su nombre, según consta en el comprobante de postulación del RUKAN, folio N° 7630170, sin embargo, según lo validado por esta Contraloría Regional, el aludido beneficiario posee una propiedad singularizada bajo el rol de avalúo 311-327.

En ese contexto, se obtuvo un extracto de la inscripción de la referida propiedad en el Conservador de Bienes Raíces de Temuco, en donde se pudo advertir que el día 31 de mayo de 2022, el mencionado favorecido, adquirió el señalado inmueble.

Sobre el particular, es preciso anotar que, tratándose de los subsidios no pagados, la entidad auditada debe considerar el artículo 35 del citado DS N°1, de 2011, del MINVU, que establece las situaciones en que no se tiene derecho al cobro del certificado de subsidio, y cuya letra a) dispone, en lo que interesa, que no se tendrán derecho a cobrar, si el beneficiario, con posterioridad a su postulación y hasta la fecha de la respectiva escritura de



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

compraventa, hubiere adquirido una vivienda o sitio a cualquier título, aunque lo hubiere transferido posteriormente.

Por su parte, conviene indicar que, respecto del plazo de vigencia del subsidio, el artículo 36 de la apuntada normativa, permite que, habiendo transcurrido 60 meses contados desde la fecha de emisión del certificado de subsidio, sin que este se haya presentado a cobro, pueda solicitarse excepcionalmente y por una sola vez, un nuevo plazo de vigencia de hasta 180 días, siempre que se cumplan los supuestos para su procedencia (aplica criterio contenido en los dictámenes N^{os} 6.860, de 2020 y E166011, de 2021, ambos de esta Contraloría General).

Sobre el particular, el servicio remitió copia de 10 escrituras de compraventa, correspondientes a los beneficiarios que adquirieron propiedades con el subsidio habitacional obtenido en los llamados regulares del anotado DS N^o 1, de 2011. Asimismo, envié imágenes del sistema de pagos en donde se acredita el desembolso del subsidio habitacional de doña Paola Torres Villa y Andrea Álvarez Arroyo.

Analizados los antecedentes proporcionados de los beneficiados, se constató que efectivamente los subsidios fueron entregados y aplicados a las compras de los referidos inmuebles, en donde se incluye la situación del señor Jonathan Alejandro Castillo Arellano, según constan en las respectivas copias de las escrituras de compraventa. Sin embargo, en esta oportunidad, la entidad auditada, no proporcionó copia de las escrituras de las beneficiarias señoras Paola Torres Villa y Paola Álvarez Arroyo.

En atención a los antecedentes remitidos por el SERVIU, región de La Araucanía, estos permiten subsanar parcialmente la situación reprochada -que se detallan en el anexo N^o 3 del presente informe-, puesto que no fueron remitidos los documentos que acreditan la aplicación de los subsidios en las compras de los inmuebles, de las beneficiarias Torres Villa y Álvarez Arroyo, correspondiendo mantener la observación respecto a las aludidas favorecidas.

Así entonces, corresponde que el servicio remita la copia de las escrituras de compraventa, en donde se aplicó el pago del subsidio de las señoras Paola Torres Villa y Paola Álvarez Arroyo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.

5. Subsidio otorgado a postulantes en estado de no aceptados en el Portal de Paneles BI.

Respecto de los 4 beneficiarios que se indican en la siguiente tabla, se observó que el estado de las solicitudes de postulación ingresadas en el Portal Paneles BI, no habían sido aceptadas por funcionarios del SERVIU, sin embargo, la entidad igual les otorgó el subsidio habitacional, según se comprueba en el sistema RUKAN y en las ya citadas resoluciones exentas N^{os} 1.322, de 2021 y 50, de 2022, ambas del MINVU.



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

TABLA N° 3: Detalle de personas beneficiarias con postulación no aprobadas en Paneles BI.

N°	RUN Beneficiario	Paneles BI (Estado Solicitud)	ID Paneles BI	Fecha Estado	Usuario que Aprueba / Rechaza	Usuario digitador
1	9107711	6 Rechazada	28810	04-06-2021	cpinchulaf@minvu.cl	Carmen Pinchulaf Escalona
2	23843199	9 Pre-Ingresada	35866	28-05-2021	Solicitud no completada por parte del ciudadano.	Vicente Venegas Cortés
3	25603509	K Pre-Ingresada	57988	26-10-2021	Solicitud no completada por parte del ciudadano.	Carmen Pinchulaf Escalona
4	15251550	2 Rechazada	60955	03-11-2021	csandoval@minvu.cl.	Carla Sandoval Constanzo

Fuente: Elaboración propia UCE, en consideración a la información extraída desde la plataforma Paneles BI.

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

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

Sobre el particular, la entidad en su respuesta señala que los documentos que sustentan la postulación vía receptor, se revisan en la plataforma Paneles BI y los receptores tienen 2 opciones en el referido proceso de verificación "rechazar" o "aprobar". En el caso que la petición sea rechazada, el postulante la puede ingresar por otra vía, es así como, en los casos de los RUNs 9.107.711-6; 23.843.199-9 y 25.603.509-K, éstas ingresaron por la vía presencial y la solicitud del RUN 15.251.550-2, por el formulario de atención ciudadana.

En ese contexto, adjunta a su respuesta, los tres documentos de respaldo referidos a los expedientes de postulación presencial y copia del comprobante de acuso de recibo, del sistema de solicitudes ciudadanas, por medio del cual ingresó la postulación del RUN 15.251.550-2, nuevos antecedentes que, si bien respaldan la aprobación de los subsidios, sistémicamente en Paneles BI continúan reflejándose como rechazadas,



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

En atención a lo expuesto, las explicaciones vertidas por el servicio, no obstante ser atendibles, no son suficientes para desvirtuar la situación reprochada, por lo tanto, deberán coordinarse con el MINVU para fortalecer el sistema Paneles BI, en orden a que cuente con la trazabilidad de la información, respecto del rechazo o aprobación de las solicitudes, precisando además la modalidad de ingreso.

6. Diferencia entre ingresos declarados por los postulantes y los digitados en el Sistema RUKAN.

De la revisión efectuada a las declaraciones de no propiedad y núcleo familiar, se constató la existencia de diferencias entre los ingresos declarados por los postulantes y lo digitado en el sistema RUKAN por los funcionarios del servicio, cuyo detalle se presenta a continuación.

Tabla N° 4: Diferencias de ingresos declarados en postulaciones individuales.

N°	RUN Beneficiario		Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	Monto ingreso RUKAN [a]	Monto Formulario o DJ -1 [b]	Diferencia [a] - [b]
1	18901662	K	7303956	150.000	70.000	80.000
2	17517570	9	7307411	1	100.000	(99.999)

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

La situación mencionada vulnera lo expuesto en el numeral 5, de las circulares N°s 8 y 22, ambas de 2021 del MINVU, en la que se instruye que es indispensable que todas las postulaciones ingresadas vía formulario de atención ciudadana deben ser digitadas en el sistema RUKAN y que posterior a ello se ingrese su aprobación o rechazo en paneles BI.

En dicho sentido, lo indicado no se aviene a al artículo 61, de la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que en particular las letras a) y b) dispone que dentro de las obligaciones funcionarias se encuentra orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de los servicios que a ésta correspondan, y realizar sus labores con esmero, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución.

Asimismo, no se cumpliría con los principios de control, eficiencia y eficacia, dispuestos en el artículo 3° de la ley N° 18.575, precitada, y a lo consignado en el artículo 5° del aludido cuerpo legal, en cuanto a que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

Por último, denotaría un incumplimiento a lo preceptuado en el numeral 39, de la mencionada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Órgano de Control, en cuanto a que la vigilancia de las operaciones asegura que sus controles internos contribuyen a la consecución de sus resultados, y 46, según el cual la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser



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

completa y exacta y facilitar el seguimiento de la transacción o hecho (y de la información concerniente) antes, durante y después de su realización.

El SERVIU de la región de La Araucanía, en su respuesta, señala que -de la revisión a los antecedentes en Paneles BI- en el sistema RUKAN, efectivamente existe un error de digitación en los ingresos declarados por los postulantes, sin embargo dicho error involuntario no influyó en la selección según los factores de puntaje del anotado DS N° 1, de 2011, por lo que dicha equivocación no tuvo efecto o consecuencia en el proceso de selección.

Termina argumentado que la implementación de la metodología de supervisión, les permitirá mejorar el control y revisión de la información ingresada al sistema integrado de subsidio habitacional, para así detectar diferencias de digitación presentados por los postulantes, como lo que ocurrió en la especie.

Al tenor de lo expuesto, y atendiendo que la entidad ratifica las situaciones advertidas, estas se mantienen, por lo que el SERVIU región de La Araucanía deberá implementar las acciones necesarias para realizar un proceso de control que permita verificar la correcta, completa y exacta presentación de los antecedentes por parte de los interesados al momento de solicitar el ingreso de su postulación, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en las circulares que emanen del MINVU para estos efectos, y en el numeral 39, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996.

7. Diferencia entre el monto de ahorro señalado en la base de datos obtenida de RUKAN y el consignado en el comprobante de postulación.

De la revisión efectuada a la base de datos proporcionada por el SERVIU, se advirtió una diferencia entre el monto de ahorro señalado en la base de datos obtenida de RUKAN con el consignado en el comprobante de postulación, cuyo detalle se presenta a continuación.

Tabla N° 5: Diferencia entre base de datos extraído de RUKAN y comprobante de postulación.

N°	RUN Beneficiario	ID Paneles BI	Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	Monto Ahorro Base Datos Extraído RUKAN UF [a]	Monto en Comprobante Postulación UF [b]	Diferencia UF [a] - [b]	
1	19199268	7	58571	7851593	127,153	123,551	3,602

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con información proporcionada por el funcionario Carlos Bustos Fuentes, analista MINVU, Nivel Central, el día 22 de septiembre de 2022 y revisión de los comprobantes de postulación del sistema RUKAN.

La situación en comento no se aviene a al artículo 61, de la anotada ley N° 18.834, que en particular las letras a) y b) dispone que dentro de las obligaciones funcionarias se encuentra orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de los servicios que a ésta correspondan, y realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución.



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

Asimismo, 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.

Por último, no se ajusta con lo establecido en los numerales 46 y 51 de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, referidos, el primero, a que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar el seguimiento de la transacción o hecho antes, durante y después de su realización; y el segundo, al registro inmediato y pertinente de la documentación para asegurar la oportunidad y fiabilidad de toda la información que la institución maneja de sus operaciones.

En su contestación, la entidad argumenta que, de la revisión a los antecedentes de postulación del RUN observado al segundo llamado del año 2021, la información obtenida en línea desde el Banco Estado se encuentra correcta, sin embargo el referido postulante renunció al beneficio y postuló al siguiente llamado, a saber, llamado 1 del año 2022, siendo ahí favorecido.

Sin perjuicio de lo anterior, el servicio indica que el folio del comprobante de postulación al cual hace referencia en la observación, corresponde a la petición realizada en el primer llamado del año 2022, situación que explicaría la diferencia detectada.

Ahora bien, analizada la referida documentación, así como los argumentos expuestos, se levanta la observación, toda vez que la diferencia consignada en la tabla N° 5, en base al folio de comprobante postulación del sistema RUKAN, corresponde al concurso del llamado 1, de 2022, y al revisar el formulario N° 7624860, del llamado 2-2021, la cual adjuntó en su respuesta, el monto del ahorro coincide con lo consignado en la base de datos extraída desde el sistema RUKAN.

8. Postulaciones que no presentaron formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional, D-1.

Del examen efectuado a los antecedentes presentados por los postulantes beneficiados, a través de la plataforma Paneles BI, no fue posible advertir la “Declaración de no propiedad y núcleo familiar D-1” para los casos que se detallan a continuación:

Tabla N° 6: Postulantes que no adjuntan formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional.

N°	RUN Beneficiario	Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	ID Paneles BI	Presenta mandato D-1 Paneles BI	
1	23960087	5	7306215	23654	NO
2	18943116	3	7620994	52785	NO



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

N°	RUN Beneficiario		Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	ID Paneles BI	Presenta mandato D-1 Paneles BI
3	8186979	0	7623959	67583	NO
4	19369512	4	7630170	63466	NO
5	17581721	2	7620640	69518	NO

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

En efecto, la ausencia del referido formulario de los beneficiarios indicados, vulnera lo establecido en el artículo 16 letra k) del aludido DS N° 1, de 2011, donde se establece como requisito que es necesario presentar la declaración de núcleo, en formulario que el SERVIU respectivo proveerá para estos efectos.

Asimismo, 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

La entidad auditada señala en su contestación que, en las postulaciones recibidas vía formulario de postulación web, alojadas en el sistema Paneles BI, el MINVU establece la declaración del núcleo familiar con un formato diferente a la declaración D1, puesto que según lo indica la circular 22, de 2021, en lo que interesa, "...el postulante que formalice su postulación por esa vía, deberá completar la información del núcleo familiar en forma digital, en el mismo formulario de atención ciudadana..."

Añade en su respuesta, que para digitar las postulaciones en el sistema RUKAN, el núcleo familiar declarado se obtuvo directamente del sistema Paneles BI, y no de la declaración jurada D1.

En consideración a los argumentos expuestos por la entidad fiscalizada, se subsana la situación reprochada, sin perjuicio de que el servicio en los próximos procesos de postulación, deberá establecer en un manual o reglamento la documentación o declaraciones que se debe exigir en cada una de las modalidades de postulación, a fin de evitar interpretaciones erradas, y dar cumplimiento a lo instruido en el artículo 16 del mencionado DS N° 1, de 2011 del MINVU.

9. Documentos presentados por beneficiario sin fecha.

Al respecto, cabe indicar que, de la revisión efectuada a los antecedentes aportados por los beneficiarios, se constató que el formulario de postulación y las declaraciones D-2 y D-3, no consignan la fecha de dichos documentos, en los siguientes casos:



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

Tabla N° 7: Documentos de postulantes que no consignan la fecha.

N°	RUN Beneficiario		Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	ID Paneles BI	Fecha Formulario Postulación con ingreso	Fecha declaración mandato D-3	Fecha Formulario D-2
1	18581586	2	7309291	48606	S/F(*)	S/F(*)	S/F(*)
2	18581733	4	7305391	26814	S/F(*)	N/A(**)	N/A(**)

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

(*): Documentos examinados no presentan fechas.

(**): Documentos revisados presentan fechas.

Los hechos descritos, vulneran lo establecido en el artículo 1° del DS N° 1 de 2011, que define como postulación individual aquella que se realiza personalmente por el interesado o por mandado simple de éste, en los formularios de postulación que el SERVIU disponga al efecto, ya sea en forma digital o material.

A su vez, no se avienen con lo previsto en los artículos 3°, 5° y 11, de la citada ley N° 18.575, los cuales 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, cuestión que no se aprecia haya ocurrido en la especie.

Para los casos observados, por ausencia de fechas en los formularios y declaraciones juradas, el servicio en su oficio de respuesta ratifica lo reprochado, sin embargo manifiesta que ambas solicitudes fueron recepcionadas dentro del periodo de postulación según registro en Paneles BI, que dan cuenta que la petición del RUN 18.581.733-4, ingresó el día 26 de mayo de 2021, a las 15:01:03 horas y, del RUN N° 15.581.586-2, se recepcionó el día 31 de mayo, de igual año, a las 13:34:51 horas.

Finaliza indicando que en futuras postulaciones se tomarán las precauciones respecto a la materia, asimismo la implementación de la metodología de supervisión, les permitirá mejorar el control y revisión de la información ingresada al sistema integrado de subsidio habitacional, para así detectar omisiones de este tipo en las postulaciones de los interesados.

Al tenor de lo expuesto, y atendiendo que la entidad ratifica las situaciones advertidas, estas se mantienen, por lo que el servicio deberá implementar las medidas correctivas propuestas, entre otras, a fin de evitar reiterar la situación descrita.

Por lo tanto, a raíz de las acciones enunciadas, corresponde que el servicio lleve a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.



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

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el SERVIU región de La Araucanía ha aportado antecedentes que han podido salvar solo parte de las situaciones planteadas en el Preinforme de Auditoría N° 862, de 2022, de esta Contraloría Regional.

En efecto, se levanta la observación contenida en acápite II, examen de la materia auditada, numeral 7, diferencia entre el monto de ahorro señalado en la base de datos obtenida del RUKAN y el consignado en el comprobante de postulación.

Asimismo, respecto a las observaciones indicadas en los numerales 3, falta de acreditación de requisitos de postulación, 4, beneficiarios de subsidio registran propiedad en el Servicio de Impuestos Interno, SII, parcialmente respecto de los casos precisados en el anexo N° 3 del presente informe y 8, postulaciones que no presentan formulario de declaración jurada de núcleo familiar y de no propiedad habitacional, D-1, se dan por subsanadas conforme a los argumentos y antecedentes aportados.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar las medidas pertinentes con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario, a lo menos, considerar las siguientes:

1. Acerca de lo planteado en el numeral 2.1, falta de supervisión sobre la información ingresada al sistema RUKAN, (C), el SERVIU, región de La Araucanía, deberá llevar a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.

2. En relación a la situación planteada en el numeral 4, beneficiarios de subsidio registran propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII, (C), el SERVIU región de La Araucanía deberá remitir las copias de las escrituras de compraventa, en donde se aplicó el pago del subsidio de las señoras Paola Torres Villa y Paola Álvarez Arroyo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.

3. Sobre lo observado en el numeral 5, subsidio otorgado a postulantes en estado de no aceptados en el Portal de Paneles BI, (C), el servicio deberá coordinarse con el MINVU para fortalecer el sistema Paneles BI, en orden a que cuente con la trazabilidad de la información, respecto del rechazo o aprobación de las solicitudes, precisando además la modalidad de ingreso.

4. En lo concerniente al numeral 6, diferencia entre ingresos declarados por los postulantes y los digitados en el Sistema RUKAN, (C), el SERVIU región de La Araucanía, deberá implementar las acciones



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

necesarias para realizar un proceso de control que permita verificar la correcta, completa y exacta presentación de los antecedentes por parte de los interesados al momento de solicitar el ingreso de su postulación, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en las circulares que emanen del MINVU para estos efectos, y en el numeral 39, de la aludida resolución exenta N° 1.485, de 1996.

5. Acerca de lo planteado en el numeral 9, documentos presentados por beneficiario sin fecha, (C), corresponde que el servicio lleve a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.

6. Por su parte, en cuanto al numeral 1.1, base de postulantes de beneficiarios de subsidios no identifica la totalidad de modalidades de postulación, (MC) corresponde que para los siguientes llamados de postulación, el SERVIU de la región de La Araucanía solicite formalmente al nivel central del MINVU que se implementen los cambios que correspondan a los referidos sistemas informáticos, con el objeto de que los reportes de datos permitan identificar una trazabilidad y seguimiento de, a lo menos, la correcta clasificación de la modalidad de postulación de los beneficiarios del subsidio.

7. En cuanto a la situación observada contenida en el numeral 1.2, ausencia de manuales de procedimientos para el proceso de postulación vía receptor, (MC), el servicio fiscalizado deberá coordinarse con el nivel central del MINVU, con el objeto de que elaboren un manual de procedimientos, debidamente formalizado, el cual establezca las tareas a realizar desde la recepción de las postulaciones al subsidio DS N° 1, hasta el ingreso de la información al sistema RUKAN, definiendo a los responsables y plazos para cada una de las etapas que correspondan.

8. En atención a lo observado en el numeral 1.3, falta de revisión a los procesos de asignación de subsidios, (MC), corresponde que la SEREMI del MINVU, de la región de La Araucanía, arbitre las medidas informadas con el objeto de que la materia fiscalizada sea incluida en su programa de auditoría interna regional, debiendo acreditar dichas diligencias, remitiendo los antecedentes por medio del cual formalizan el referido requerimiento a las unidades de auditoría de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo del MINVU, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR en un plazo de 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente informe.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen, que fueron catalogadas como (C), identificadas en el “Informe de Estado de Observaciones”, de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 4, las medidas que al efecto implemente el servicio, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.



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

Finalmente, para la observación que se mantiene y que fue categorizada como (MC) en el citado “Informe de Estado de Observaciones”, el cumplimiento de las acciones correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Encargado de Control/Auditor, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento 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 en el aludido oficio N° 14.100, de 2018.

Remítase al Director y a la Contralora Interna, ambos del Servicio de Vivienda y Urbanización de la región de La Araucanía, y a la Secretaría Regional Ministerial y al Auditor Interno Regional, éstos últimos, de la SEREMI del MINVU, región de La Araucanía.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	CARLOS BILBAO FUENTES
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo
Fecha:	27/12/2022



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

Anexo N° 1: Universo y Muestra.

N°	RUN Beneficiado		Llamado	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre
1	18872440	K	Nacional 1-2021	Boggen	Llancao	Anyela Andrea
2	9107711	6		Ávila	Paredes	Erika Rossana
3	4582175	7		Jara	Salazar	César
4	6544700	2		Morales	Soto	Bernardo Ernesto
5	12682201	4		Garrido	Jara	Ana pamela
6	6312782	5		Triviño	Atenas	Berta del pilar
7	18266625	4		Torres	Villa	Paola magdalena
8	13395360	4		Carrasco	Liempi	Rosa Denise
9	18581586	2		Levio	Pitrón	Jocelyn del Carmen
10	20832473	K		Cortés	Chávez	Roberto Ignacio
11	22444415	K		Freire	Brito	Christian Luis
12	17914515	4		Gangas	Molina	Yocelyn Tamara
13	10860816	1		De Améstica	Oliveros	Liliana Isabel
14	18901662	K		Raguileo	Quilaqueo	Yirley del Carmen
15	16512477	4		Miranda	Grandón	Yessenia Alejandra
16	18581733	4		Sepúlveda	Vergara	Deysi Scarlett
17	23960087	5		Mahecha	Serna	Jenifer
18	17517570	9		Larenas	Gajardo	Camila Jesús
19	23843199	9		Álvarez	Arroyo	Andrea Paola
20	16316809	K	Nacional 2-2021	Orellana	Riffo	Mauricio Andrés
21	18943116	3		Castillo	Paredes	Rodrigo Nicolás
22	25603509	K		Palomino	Chinchay	Michael Alexander
23	8186979	0		Venegas	Bello	Humberto Belisario
24	15251550	2		Traillanca	Curín	Elba Noelia
25	19199268	7		Herrera	Zambrano	Camila esperanza
26	18194302	5		Hernández	Conejeros	Eduardo enrique
27	17917851	6		Espinoza	Zárate	Trinidad Sofía Tairis
28	25115844	4		Oyola		Mónica Pamela
29	16994806	2		Pavez	González	Pamela Cecilia Viviana
30	15984950	3		López	Zurita	María Isabel
31	17260257	6		Quilaqueo	Cifuentes	Brendalin Uberlinda
32	19369512	4		Castillo	Arellano	Jonathan Alejandro
33	15951964	3		Quintumán	Navarrete	Doris Eufemia
34	17581721	2		Muñoz	Millache	Mario Arturo
35	19519805	5		Catrilaf	Alchahueñe	Cristina Loreto
36	5806663	K		Torres	Pino	María magdalena
37	10576378	6		Maureira	Vergara	Luz Eliana
38	17745063	4		Quiroz	Suazo	Mitzi Elisabeth
39	15579345	7	Asignación Directa	Fuentes	Bucarey	Melisa Ageda
40	13949477	6		Rivano	Optiz	Enzo Andrés
41	19379650	8		Carrasco	Aguilera	Tatiana Valeska
42	9067401	3		Galdames	Saldías	Marta del Carmen
43	17581389	6		Rebolledo	Fuentes	Nicol Natali
44	14216677	1		Poblete	Escobar	Rossmery Cleer
45	16815599	9		Urra	Riquelme	Daniela Ivone
46	10721708	8		Soto	Arriagada	Miriam del Carmen
47	16764047	8		Yáñez	Yáñez	Juana de las mercedes
48	15864822	9		Parra	San Martín	Osvaldo Salvador
49	15989080	5		Rosas	Agurto	Marcela Elizabeth
50	16271437	6		Salgado	Valenzuela	Leidy Nilse

Fuente: Elaboración propia UCE, de acuerdo con la información extraída desde la plataforma RUKAN y proporcionada por el funcionario Carlos Bustos Fuentes, analista MINVU, Nivel Central, el día 22 de septiembre de 2022 y con los antecedentes proporcionados por la SEREMI del MINVU, mediante oficio N° 902, de 3 de agosto de 2022.



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

Anexo N° 2: Falta acreditación de requisitos de postulación.

N°	RUN Beneficiado		Paneles BI (Estado Solicitud)	Usuario que Aprueba / Rechaza	Folio Comprobante Postulación (RUKAN)	Fecha Comprobante Postulación (RUKAN)	Usuario digitador	SERVIU Región
1	4582175	7	Sin información	S/I	7304338	02-06-2021	Carla Sandoval Constanzo	Araucanía
2	6544700	2	Sin información	S/I	7247827	25-05-2021	Carla Sandoval Constanzo	Araucanía
3	18266625	4	Sin información	S/I	7279192	27-05-2021	Humberto Jacimino Jacimino	Araucanía
4	13395360	4	Sin información	S/I	7193942	24-05-2021	Gilda Vienne Cáceres	Araucanía
5	20832473	K	Sin información	S/I	7284998	28-05-2021	Humberto Jacimino Jacimino	Araucanía
6	17914515	4	Sin información	S/I	7311099	08-06-2021	Humberto Jacimino Jacimino	Araucanía
7	16512477	4	Sin información	S/I	7259662	25-05-2021	Margarita Suazo Cabezas	Araucanía
8	23843199	9	Pre-Ingresada	Solicitud no completada por parte del ciudadano.	7284843	28-05-2021	Vicente Venegas Cortés	Metropolitana
9	25603509	K	Pre-Ingresada		7589228	27-10-2021	Carmen Pinchulaf Escalona	Araucanía
10	17917851	6	Sin información	S/I	7604328	28-10-2021	Carla Sandoval Constanzo	Araucanía
11	16994806	2	Sin información	S/I	7565092	25-10-2021	Carla Sandoval Constanzo	Araucanía
12	15984950	3	Sin información	S/I	7591741	27-10-2021	Gilda Vienne Cáceres	Araucanía
13	17260257	6	Sin información	S/I	7594476	27-10-2021	Humberto Jacimino Jacimino	Araucanía
14	15951964	3	Sin información	S/I	7592854	27-10-2021	Humberto Jacimino Jacimino	Araucanía
15	19519805	5	Sin información	S/I	7566615	25-10-2021	Lía Fincheira Montoya	Araucanía
16	5806663	K	Sin información	S/I	75664117	25-10-2021	María Díaz Velasco	Araucanía
17	10576378	6	Sin información	S/I	7578158	26-10-2021	María Díaz Velasco	Araucanía
18	17745063	4	Sin información	S/I	7563814	25-10-2021	Margarita Suazo Cabezas	Araucanía

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información revisada en Paneles BI y Sistema RUKAN.



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

Anexo N° 3: Beneficiario de subsidio registra propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII.

N°	RUN Beneficiado		Llamado	Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	Registra Propiedad en SII	Estado de postulación	Estado de subsidio	Mantiene o Subsana con respuesta a preinforme de auditoría
1	6544700	2	Nacional 1-2021	Morales	Soto	Bernardo Ernesto	SI	Seleccionado	Pagado 04/08/2022	Subsana
2	18266625	4	Nacional 1-2021	Torres	Villa	Paola Magdalena	SI	Seleccionado	Pagado 07/02/2022	Mantiene
3	20832473	K	Nacional 1-2021	Cortés	Chávez	Roberto Ignacio	SI	Seleccionado	Pagado 08/07/2022	Subsana
4	18901662	K	Nacional 1-2021	Raguileo	Quilaqueo	Yirley del Carmen	SI	Seleccionado	Pagado 12/07/2022	Subsana
5	23843199	9	Nacional 1-2021	Álvarez	Arroyo	Andrea Paola	SI	Seleccionado	Pagado 07/02/2022	Mantiene
6	8186979	0	Nacional 2-2021	Venegas	Bello	Humberto Belisario	SI	Seleccionado	Pagado 04/08/2022	Subsana
7	16994806	2	Nacional 2-2021	Pavez	González	Pamela Cecilia Viviana	SI	Seleccionado	Pagado 05-09-2022	Subsana
8	15984950	3	Nacional 2-2021	López	Zurita	María Isabel	SI	Seleccionado	Pagado 09/09/2022	Subsana
9	15951964	3	Nacional 2-2021	Quintumán	Navarrete	Doris Eufemia	SI	Seleccionado	Pagado 08/06/2022	Subsana
10	10576378	6	Nacional 2-2021	Maureira	Vergara	Luz Eliana	SI	Seleccionado	Pagado 22/06/2022	Subsana
11	9067401	3	Asignación Directa	Galdames	Saldías	Marta del Carmen	SI	Seleccionado	Pagado 02/11/2021	Subsana
12	19369512	4	Nacional 2-2021	Castillo	Arellano	Jonathan Alejandro	SI	Seleccionado	Vigente No Pagado	Subsana

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por el Jefe de Grupo N°2, del departamento de Avaluaciones, de la Dirección Regional del SII, de La Araucanía, mediante correo electrónico del día 3 de noviembre de 2022 y el señor Miguel Jofré Coronado, Encargado de Postulaciones Individuales, de la entidad fiscalizada, mediante correo de 8 de noviembre de 2022 y complementado con la respuesta al Preinforme de auditoría N° 862, de 2022, según consta en oficio ordinario N° 4.545, de la citada anualidad del SERVIU.



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

Anexo N° 4: Estado de Observaciones de Informe Final N° 862, de 2022, SERVIU, región de La Araucanía

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

N° DE OBSERVACIÓN Y ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Acápites I, aspectos de control interno, numeral 2.1.	Falta de supervisión sobre la información ingresada al sistema RUKAN.	C: Observación Compleja	El servicio deberá llevar a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.			
Acápites II, examen de la materia auditada, numeral 4.	Beneficiarios de subsidio registran propiedad en el Servicio de Impuestos Internos, SII.	C: Observación Compleja	El SERVIU región de La Araucanía, deberá remitir las copias de las escrituras de compraventa, en donde se aplicó el pago del subsidio de las señoras Paola Torres Villa y Paola Álvarez Arroyo, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.			
Acápites II, examen de la materia auditada, numeral 9.	Documentos presentados por beneficiario sin fecha.	C: Observación Compleja	Corresponde que el servicio lleve a cabo la acción correctiva comprometida en cuanto a desarrollar e implementar una metodología de control y supervisión, debiendo remitir a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo, de este Organismo de Control, la documentación que dé cuenta de los avances o los reglamentos, debidamente aprobados, para lo cual dispone de un plazo de 60 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del presente informe.			



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

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

Nº DE OBSERVACIÓN Y ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS
Acápito I, aspectos de control interno, numeral 1.3	Falta de revisión a los procesos de asignación de subsidios.	MC: Observación Medianamente Compleja	La SEREMI del MINVU, de la región de La Araucanía, deberá arbitrar las medidas informadas con el objeto de que la materia fiscalizada sea incluida en su programa de auditoría interna regional, debiendo acreditar dichas diligencias, remitiendo los antecedentes por medio del cual formalizan el referido requerimiento a las unidades de auditoría de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, del MINVU, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento CGR en un plazo de 90 días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente informe.