CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DIR N° : 1.545/13
USEG DIR : 38/13

TRANSCRIBE OFICIO QUE SE INDICA.

SANTIAGO, 04.JUN 14 *039834

fecha 04.JUN 14 *039833 N°

Cumplo con remitir a Ud. copia del oficio de de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR
GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBJEFE DIVISIÓN

AL SEÑOR
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO
PRESENTE

C+

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DIR N° : 1.545/13
USEG DIR : 38/13

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE SE INDICA.

SANTIAGO, 04.JUN 14 *039833

Adjunto, se remite para su conocimiento y fines pertinentes, copia del informe de seguimiento efectuado a la investigación especial N°15, de 2012, debidamente aprobado, sobre cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones referidas a la eliminación de documentos, en el Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano.

Transcríbase al Director y a la Contralora Interna de ese servicio y a la Unidad Técnica de Control Externo de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

A LA SEÑORA
PAULINA SABALL ASTABURUAGA
MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO
PRESENTE

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano

Número de Informe: 15/2012
4 de junio del 2014

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DIR N° : 1.545/13
USEG DIR : 38/13

SEGUIMIENTO AL INFORME DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL N°15, DE 2012, SOBRE CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES Y RECOMENDACIONES REFERENTES A LA ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS, EN EL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO.

SANTIAGO, 04 JUN 2014

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se realizó el seguimiento a las observaciones contenidas en el informe final N°15, de 2012, sobre investigación especial respecto la eliminación de documentos, en el Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control a la entidad examinada en dicho informe. La funcionaria que ejecutó esta fiscalización fue la señora María de los Ángeles Donoso Rivas.

El proceso de seguimiento consideró el referido informe N°15, de 2012. Se debe consignar que los antecedentes de respaldo del presente informe de seguimiento fueron obtenidos con ocasión de las verificaciones en terreno.

Los antecedentes recabados fueron analizados y complementados con las validaciones correspondientes en la entidad, a fin de comprobar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican.

Contralor General de la República

AL SEÑOR
RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

1.- Observaciones que se mantienen

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
1. Sobre las resoluciones relativas a eliminación de documentos. Letra a). Página 3.	El SERVIU Metropolitano no cuenta con un registro respecto de las resoluciones emitidas antes del año 2005, relativas a la eliminación de documentos. Tampoco proporcionó antecedentes concretos sobre su ingreso al Archivo Nacional. Así entonces, el servicio examinado sólo desde el año 2005 lleva un registro de tales actos administrativos, lo que impidió verificar el cumplimiento de las exigencias sobre la materia, con anterioridad a dicha anualidad. En el informe final se instruyó al servicio registrar los datos de los antecedentes que envíe al Archivo Nacional y mantener información actualizada y fidedigna de las resoluciones sobre eliminación de documentos que dicte conforme a la circular N°28.704, de 1981, de esta Contraloría General, a cuyas condiciones y formalidades deberá ceñirse estrictamente. Ello, a fin de evitar la reiteración de la situación observada.	El servicio señaló que a la fecha no se habían realizado envíos al Archivo Nacional, ya que se estaba realizando la revisión y el registro de lo que se debe resguardar en dichas dependencias. También informó que la sección partes y archivo cuenta con un archivo donde están almacenadas todas las resoluciones de eliminación dictadas desde el año 2005 a la fecha, y que además ellas se encuentran disponibles en una carpeta compartida de la oficina de partes.	En visita inspectiva realizada el 20 de noviembre de 2013 se constató que, efectivamente, la sección partes y archivo cuenta con una carpeta compartida en la red del servicio, incluyendo una sección que contiene los antecedentes y resoluciones sobre la eliminación de documentos. Asimismo, se comprobó la emisión de la resolución exenta N°4.941, de 16 de septiembre de 2013, que autoriza la eliminación de documentos. Al respecto, la encargada de la sección partes y archivo, certificó que, a esa fecha, éste era el único acto de esa especie y que no se habían enviado antecedentes al Archivo Nacional.	Se mantiene lo observado hasta verificar en una próxima auditoría la efectividad de la medida anunciada.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
1. Sobre las resoluciones relativas a eliminación de documentación. Letra b). Página 3.	No existe documentación de respaldo que acredite el cabal cumplimiento de lo establecido en los puntos 2 y 3 de las resoluciones exentas N^{os}1.581, de 2006 y 2.048, de 2007, ambas del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, respectivamente, que dispusieron la eliminación de expedientes de subsidios habitacionales pagados, otorgados entre los años 1978 y 1996, de diversos programas habitacionales. Ello, por cuanto en contravención a lo exigido en dichos numerales, no se consignó el número del expediente, el tipo de subsidio habitacional y la individualización de los beneficiarios de dichos subsidios pagados, tal como lo ratificó el jefe administrativo del archivo centralizado del SERVIU Metropolitano, ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, en visita efectuada el 3 de enero de 2012.	El servicio indicó que a la fecha se encuentra realizando un catastro de la documentación existente en el archivo centralizado, y que las bases de datos de la documentación catastrada se encuentran disponibles en la carpeta compartida que la Sección partes y archivo tiene en la red ministerial. Precisó que las bases completas son las siguientes: 1. Certificados de la Sección rotura y reposición de pavimentos. 2. Licitaciones de la Sección propuestas. 3. Nómina de carpetas ex funcionarios corporaciones. 4. Nómina de carpetas ex funcionarios SERVIU. 5. Proyectos Sección revisión e inspección proyectos particulares. 6. Documentos Subdirección operaciones habitacionales. 7. Respaldo de contratos Sección programa de pavimentos participativos. Además, expresó que está levantando la información relacionada con expedientes de subsidios pagados del DS 40 desde el año 2003 al 2008, quedando pendiente levantar la información de expedientes de subsidios de fondo solidario,	En visita inspectiva realizada el 20 de noviembre de 2013, se comprobó que la elaboración de los manuales sobre política de seguridad de activos de información físicos código SSI-PLO-4 y el procedimiento para el resguardo de activos de información físicos, código SSI-PRO-4.1, se encontraban aprobados por el encargado de seguridad de la información del servicio, con fecha 8 de agosto de 2013. Del mismo modo, se constató la difusión y publicación de dicho manual en la	Debido a que la entidad se encuentra en proceso de cumplimiento de acciones para corregir lo observado, ésta se mantiene, hasta verificar en una fiscalización la eficacia de las medidas adoptadas.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
	Lo anterior además, vulnera el título VI, Otras Formalidades, de la circular N°28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República, que exige disponer la destrucción de documentos a través de un decreto o resolución exenta, debiendo dejarse constancia en un acta levantada al efecto de la forma en que se ha dado cumplimiento a dicha orden. En el informe final se solicitó al servicio concluir la tramitación del manual de procedimientos que regulará los envíos de documentos para resguardo en el archivo del servicio, con el objeto de precaver la ocurrencia de situaciones como la advertida y el resultado del catastro de los antecedentes existentes en el archivo centralizado.	desde el año 2003 al 2011, archivos del Departamento normalización de deuda, subsidio leasing, PET y sumarios administrativos. Asimismo, agregó que dada la naturaleza de la información que se archiva, considerada uno de los 4 tipos de "activos de información" que el servicio ha determinado según Norma ISO 27001 (en particular, a partir de los controles del dominio A.7 Gestión de Activos), la institución resolvió incorporar tanto el tipo de archivos que se identificaron en la observación, como otros semejantes, al Sistema de Seguridad de la Información -SSI-. Por lo anterior, el manual de procedimientos previamente elaborado por la sección a cargo, estaba trabajándose para que fuera parte de la documentación del SSI asumiendo la estructura siguiente: - Política de seguridad de activos de información físicos. - Procedimiento para el resguardo de activos de información físicos. Precisó que esta documentación estaría revisada y aprobada antes del 15 de julio de 2013 y que estimaba que el 30 de julio del mismo año, tendría la resolución que la oficializaría.	intranet. Asimismo, la encargada de la sección partes y archivo, certificó que a esa fecha el catastro de la documentación existente en el archivo de las dependencias de avenida Vicuña Mackenna, estaba en proceso debido al gran volumen de documentos resguardados.		

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.1. Antecedentes que respaldan los subsidios pagados el año 2001. Letra a). Página 4.	Con ocasión de la revisión de los comprobantes de egreso correspondientes a los subsidios pagados en el año 2001, y su correspondiente documentación de respaldo, depositados en la bodega central del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, ubicada en avenida Departamental N°1.233, comuna de La Florida, se pudo establecer lo siguiente: Los citados comprobantes se encontraban empastados y apilados en desorden junto a una serie de tomos de comprobantes de ingresos y egresos de diversos años, lo que imposibilitó la verificación del correlativo del año 2001, según constancia de 20 de enero de 2012. En respuesta al preinforme la entidad examinada respondió que estaba trabajando en un proyecto de habilitación de un depósito con estanterías para el archivo y custodia de documentos, con condiciones de orden, seguridad y limpieza, cuyo financiamiento se evaluaría conforme a la disponibilidad de recursos del año 2013. En el informe esta observación se mantuvo hasta verificar su efectiva materialización. En la misma oportunidad, se solicitó al servicio mejorar los medios de archivo y control de la documentación depositadas en sus dependencias, a fin de evitar el extravío de antecedentes como los individualizados.	El servicio indicó que desde junio de 2013, se estaba habilitando un espacio con estanterías para la custodia de los documentos contables en el archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179. El traslado desde la bodega de avenida Departamental comprendía el transporte en cajas ordenadas por tipo documentos y año, lo que se estimaba realizar en aproximadamente dos meses.	En visita inspectiva de 20 de noviembre de 2013, el jefe de la Sección de control y análisis contable, agregó que los documentos contables del archivo del servicio en diversas oportunidades han debido ser trasladados desde su lugar de custodia a otros recintos por motivo de remodelaciones, y que se encontraban embalados en la bodega de avenida Departamental a la espera de contar con personal y vehículos para su traslado a Vicuña Mackenna N°179, lugar que se dispuso para su custodia. En síntesis, al cabo del presente seguimiento, el servicio no había incluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.1. Antecedentes que respaldan los subsidios pagados el año 2001. Letra b). Página 4.	En la muestra en examen no se tuvo a la vista los comprobantes N^{os}749 y 10.442, de 2001, por cuanto no fueron habidos los tomos en que se encontrarían dichos documentos. En el informe final se instruyó al servicio mejorar los medios de archivo y control de la documentación depositada en sus dependencias, a fin de evitar el extravío de antecedentes como los individualizados.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	En la visita inspectiva de 20 de noviembre de 2013, el jefe de la Sección de control y análisis contable, manifestó que los documentos contables del archivo del servicio en diversas oportunidades han debido ser trasladados desde su lugar de custodia a otros recintos por motivo de remodelaciones, y que se encontraban embalados en la bodega de avenida Departamental a la espera de contar con personal y vehículos para su traslado a Vicuña Mackenna N°179, lugar que se dispuso para su custodia. En relación con los documentos faltantes, expresó que no había sido posible ubicarlos. En síntesis, al cabo del presente seguimiento, el servicio no había incluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado, dado que el servicio se encuentra en proceso de cumplimiento de los distintos compromisos contraídos, cuya implementación será verificada en una próxima fiscalización.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.1. Antecedentes que respaldan los subsidios pagados el año 2001. Letra c). Página 4.	Se comprobó que cinco comprobantes de la muestra examinada (N^{os}2.104, 5.279, 13.390, 16.081 y 16.503) no correspondían a subsidios pagados el año 2001, lo que implicaba que la base de datos entregada por el servicio auditado no era fidedigna, por cuanto contenía información ajena a la requerida. En el informe final, se requirió al servicio registrar los datos de los antecedentes que se enviaran al Archivo Nacional y mantener información actualizada y fidedigna de las resoluciones sobre eliminación de documentos que dicte conforme a la circular N°28.704, de 1981, de esta Contraloría General, a cuyas condiciones y formalidades debe ceñirse estrictamente, a fin de evitar la reiteración de las situaciones observadas.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	La respuesta del servicio considerada para esta etapa, no se refirió directamente a la observación mantenida –base de datos no fidedigna- en el informe final, sino genéricamente a lo efectuado para efectos del requerimiento. Al cabo del presente seguimiento, el servicio no había concluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.2. Egresos emitidos el año 2005. Letra a). Página 5.	En la base de datos utilizada para registrar los comprobantes de egreso que conforman el universo de este examen, proporcionada por el Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, no existen nueve registros (N^{os}6.062, 10.660, 17.147, 17.148, 17.149, 17.151, 17.210, 17.269 y 17.270) y se presenta uno duplicado (N°10.560), en circunstancias que los tomos de los egresos examinados sí contienen tales comprobantes, lo que afecta la confiabilidad de dicha base. En el informe final, se instruyó al servicio registrar los datos de los antecedentes que se envíen al Archivo Nacional y mantener información actualizada y fidedigna de las resoluciones sobre eliminación de documentos que dicte conforme a la circular N°28.704, de 1981, de esta Contraloría General, a cuyas condiciones y formalidades deberá ceñirse estrictamente, a fin de evitar la reiteración de las situaciones observadas.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	La respuesta del servicio considerada para esta etapa, no se refirió directamente a la observación mantenida –base de datos no fidedigna- en el informe final, sino genéricamente a lo efectuado para efectos del requerimiento. Al cabo del presente seguimiento, el servicio no había concluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.2. Egresos emitidos el año 2005. Letra b). Página 5.	No se encontraron tres tomos del universo de egresos (N^{os}112, 170 y 237), cuyo correlativo se deduce de los tomos adyacentes. En el informe final, se instruyó al servicio mejorar los medios de archivo y control de la documentación depositadas en sus dependencias, a fin de evitar el extravío de antecedentes como los individualizados.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	En la visita inspectiva de 20 de noviembre de 2013, el jefe de la Sección de control y análisis contable, manifestó que los documentos contables del archivo del servicio en diversas oportunidades han debido ser trasladados desde su lugar de custodia a otros recintos por motivo de remodelaciones, y que se encontraban embalados en la bodega de avenida Departamental a la espera de contar con personal y vehículos para su traslado a Vicuña Mackenna N°179, lugar que se dispuso para su custodia. En relación con los documentos faltantes, expresó que no había sido posible ubicarlos. En síntesis, al cabo del presente seguimiento, el servicio no había incluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.2. Egresos emitidos el año 2005. Letra c). Página 5.	No fueron habidos los siguientes egresos de la muestra analizada N^{os}6.476, 8.777 y 9.263. En el informe final, se instruyó al servicio mejorar los medios de archivo y control de la documentación depositadas en sus dependencias, a fin de evitar el extravío de antecedentes como los individualizados.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	En la visita inspectiva de 20 de noviembre de 2013, el jefe de la Sección de control y análisis contable, manifestó que los documentos contables del archivo del servicio en diversas oportunidades han debido ser trasladados desde su lugar de custodia a otros recintos por motivo de remodelaciones, y que se encontraban embalados en la bodega de avenida Departamental a la espera de contar con personal y vehículos para su traslado a Vicuña Mackenna N°179, lugar que se dispuso para su custodia. En relación con los documentos faltantes, expresó que no había sido posible ubicarlos. En síntesis, al cabo del presente seguimiento, el servicio no había incluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

N° Observación	Descripción de la observación	Respuesta de la entidad	Análisis de la respuesta y verificaciones realizadas	Conclusión	Acción derivada
2. Sobre custodia de documentos. 2.2. Egresos emitidos el año 2005. Letra d). Página 5.	En los egresos N^{os}1.192, de 4 de febrero de 2005, por $3.489.338 y 6.392, de 18 de mayo de 2005, por $562.311.196, no se encontraron las respectivas facturas de respaldo. En el informe final, se requirió al servicio mejorar los medios de archivo y control de la documentación depositadas en sus dependencias, a fin de evitar el extravío de antecedentes como los individualizados.	El servicio expuso que se encontraba ordenando y embalando la documentación existente en la bodega de avenida Departamental, para trasladarla al archivo central ubicado en avenida Vicuña Mackenna N°179, por lo que la ubicación de los registros objetados se determinará una vez que se complete dicho proceso.	En la visita inspectiva de 20 de noviembre de 2013, el jefe de la Sección de control y análisis contable, señaló que los documentos contables del archivo del servicio en diversas oportunidades han debido ser trasladados desde su lugar de custodia a otros recintos por motivo de remodelaciones, y que se encontraban embalados en la bodega de avenida Departamental a la espera de contar con personal y vehículos para su traslado a Vicuña Mackenna N°179, lugar que se dispuso para su custodia. En relación con los documentos faltantes, expresó que no había sido posible ubicarlos. En síntesis, al cabo del presente seguimiento, el servicio no había incluido el proceso de cumplimiento de la medida comprometida para mantener en orden el archivo y custodia de los antecedentes que respaldan los pagos de subsidios.	Se mantiene lo observado.	Esta materia será incorporada en una futura auditoría.

CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que el Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, no ha subsanado las observaciones contenidas en el cuadro N° 1 del presente informe, manteniéndose éstas con la acción derivada que en cada caso se indica.

Saluda atentamente a Ud.,

VIRGINIA GODOY CORTES
ABOGADO
SUBJEFE DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

www.contraloria.cl