

INFORME FINAL

II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Servicio Nacional del Adulto Mayor



Número de Informe: 840/2016
17 de febrero del 2017



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

PMET N° 13.513/2016
REF N° 232.580/2016
UCE N° 5

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA



SANTIAGO, 17 FEB 17 *001516

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 840, de 2016, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, en el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Saluda atentamente a Ud.,


NANCY BARRA GALLARDO
CONTRALORA
II CONTRALORIA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
PRESENTE

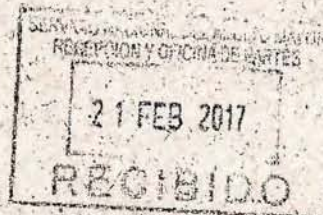




CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
II CONTRALORIA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORIA 1

PMET N° 13.513/2016
REF N° 232.580/2016
UCE N° 5

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

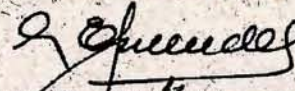


SANTIAGO, 17. FEB 17 *001517

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 840, de 2016, debidamente aprobado, sobre auditoría al Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, de la Región Metropolitana.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas, aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa Entidad esta Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

Saluda atentamente a Ud.,


NANCY BARRA GALLARDO
CONTRALORA
II CONTRALORIA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO

A LA SEÑORA
DIRECTORA
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
PRESENTE





CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
II CONTRALORIA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORIA 1

PMET N° 13.513/2016
REF N° 232.580/2016
UCE N° 5

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA



SANTIAGO,

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 840, de 2016, debidamente aprobado, con el resultado de la auditoría practicada por esta Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, en el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Saluda atentamente a Ud.,

NANCY BARRA GALLARDO
CONTRALORA
II CONTRALORIA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO



AL SEÑOR
AUDITOR INTERNO
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

RESUMEN EJECUTIVO INFORME FINAL N° 840, DE 2016

Servicio Nacional del Adulto Mayor, Región Metropolitana, SENAMA.

Objetivo: Auditoría a los recursos contemplados en la ley de presupuestos del sector público, año 2015, para el "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" durante el segundo semestre de ese año y examen de cuentas a las rendiciones efectuadas por el operador Fundación Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, AMSCA, para la línea de acción Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) de la comuna de Puente Alto.

Preguntas de la Auditoría:

- ¿Se monitorea el cumplimiento de las obligaciones y actividades establecidas en los convenios suscritos por el SENAMA en virtud del referido programa?
- ¿Se cumple la normativa legal, presupuestaria y contable que regula las transferencias y gastos realizados?
- ¿Las condiciones de habitabilidad de las viviendas visitadas permiten la adecuada implementación del programa?

Principales Resultados:

- SENAMA mantiene en sus planillas de control extracontables fondos observados y rechazados a AMSCA, que a diciembre de 2015, ascienden a un total de \$ 117.763.933. La entidad deberá obtener el reintegro de los gastos aludidos en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se formulará el reparo pertinente, en virtud de lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio del artículo 116 de la anotada ley.
- El servicio aprobó gastos en el ELEAM de Puente Alto, por un rubro no autorizado en el convenio -almuerzo de funcionarios-, y un servicio que no se prestó en los términos convenidos, monto que asciende a un total de \$ 14.724.375, por lo que deberá solicitar el reintegro dentro del plazo ya señalado, bajo idéntico apercibimiento y prevención.
- El SENAMA no ha solicitado a los operadores de los Condominios de Viviendas Tuteladas -municipalidades de Buin, Cerrillos y Melipilla- el reintegro de los recursos no utilizados, ascendentes a \$ 3.797.238, debiendo la institución acreditar su total recuperación en el plazo y bajo las mismas condiciones ya aludidas.
- Se verificó una serie de debilidades vinculadas a la operación del ELEAM de Puente Alto por AMSCA, a saber: falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado de contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; y, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los residentes. Al respecto, el servicio deberá instruir un sumario administrativo, remitiendo el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

4



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

- En visitas a terreno a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los stocks de viviendas se constató la falta de mantención, por lo que, en el caso de las primeras, el servicio deberá informar las acciones que implementará, con sus respectivos plazos, para dar solución a las deficiencias detectadas, mientras que tratándose de las segundas, deberá informar las gestiones y acuerdos realizados al efecto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción de este informe.

- Se observó que algunas viviendas no cuentan con las condiciones necesarias y adecuadas para la estadía de los adultos mayores, por lo que la entidad deberá ejecutar las medidas que enunciara en su respuesta, para entregar una solución habitacional adecuada a los beneficiarios, informando un plan de acción al efecto, en el plazo antes señalado.

- El servicio deberá implementar procedimientos tendientes a cautelar los aportes de los residentes atendidos por el ELEAM y su correspondiente rendición, cuyo cumplimiento se verificará en una futura auditoría.

9



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

PMET N° 13.513/2016
REF N° 232.580/2016
UCE N° 5

INFORME FINAL N° 840, DE 2016,
SOBRE AUDITORÍA Y EXAMEN DE
CUENTAS AL PROGRAMA FONDO
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
ADULTO MAYOR, DEL SERVICIO
NACIONAL DEL ADULTO MAYOR,
REGIÓN METROPOLITANA.

SANTIAGO,

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Entidad de Control para el año 2016, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría al Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, en adelante SENAMA, de la Región Metropolitana.

El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por las señoritas Patricia Villarroel Ponce, Evelyn Ormeño Baeza y Beatriz Magallanes Aranda, como auditoras y la señora Ana Gálvez Cruz, en calidad de supervisora.

JUSTIFICACIÓN

La ley N° 20.798, de Presupuestos del Sector Público para el año 2015, contempló para el SENAMA, en el Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 716 "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", un presupuesto de M\$ 4.795.504, el cual en los últimos 4 años se ha visto incrementado en aproximadamente un 15%, verificándose que durante el año 2015 registra una evaluación con desempeño insuficiente por parte de la Dirección de Presupuestos. Por otra parte, la materia es de alto impacto social, ya que se focaliza en un segmento prioritario de la sociedad, personas mayores que se encuentran en condición de vulnerabilidad social y dependencia, brindándoles servicios y cuidados de largo plazo.

A LA SEÑORA
CONTRALORA REGIONAL
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Por último, se consideró la denuncia efectuada por las diputadas señoras Claudia Nogueira Fernández y Marcela Sabat Fernández, sobre eventuales irregularidades en el Establecimiento de Larga Estadía "Cordillera de los Andes", ubicado en la comuna de Puente Alto y operado por la Fundación Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, en adelante AMSCA o Fundación.

Lo expuesto es coherente, también, con el Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS, N° 1, Fin de la Pobreza, de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

ANTECEDENTES GENERALES

La ley N° 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, lo define en su artículo 2° como una institución pública funcionalmente descentralizada, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeta a la supervigilancia del Presidente de la República a través del actual Ministerio del Desarrollo Social.

De conformidad con el artículo 1° de ese cuerpo legal, la función principal de la referida entidad es velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

Además, el artículo 3° de la ley en comento le encomienda proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva de aquellas personas y la solución de los problemas que las afectan.

El referido precepto encarga a ese organismo, en sus letras c), d) y f), respectivamente, "Incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento"; "Fomentar la integración del adulto mayor en el seno de su familia y de la comunidad y promover la inserción social de los adultos mayores de forma que se mantengan activos en beneficio propio y en el de la comunidad", y "Prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad".

Con el objeto de posibilitar el cumplimiento de aquellas tareas, las sucesivas leyes de presupuestos del sector público dictadas desde el año 2011, han previsto la mencionada asignación 716, "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor".

De conformidad con la glosa 9 asociada a tal asignación en el presupuesto del servicio para el año 2015, esta "Incluye recursos para el Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, a través de las líneas: Stock de Viviendas, Condominios de Viviendas Tuteladas y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
***UNIDAD DE AUDITORÍA 1**

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (14 establecimientos), en el marco del convenio establecido con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo”.

La misma glosa añade que “La ejecución de este programa se efectuará mediante convenios con entidades públicas y privadas sin fines de lucro. Los criterios y procedimientos de selección de beneficiarios y los mecanismos, condiciones y demás normas necesarias para su desarrollo y supervisión se establecerán en uno o más decretos dictados por el Ministerio de Desarrollo Social, que deberán contar con la visación del Ministerio de Hacienda. No obstante lo anterior, mientras no se dicten dichos decretos, regirá el Decreto N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación”.

Dicho decreto -Reglamento que regula el Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores-, prescribe, en su artículo 11, que “La ejecución de este Programa, en cualquiera de sus líneas, se efectuará mediante la celebración de convenios entre el Servicio y las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, en adelante las Entidades Operadoras”, las que deberán cumplir con los requisitos que se pormenorizan en el artículo 12 del mismo reglamento.

Además, en su artículo 3° establece que, para los efectos de esa preceptiva se entiende por “Stock de Viviendas” aquellas constituidas por viviendas individuales pertenecientes al 2% de las Viviendas Sociales construidas por el Estado entre los años 1986 y el año 2005, que se asignan en comodato a adultos mayores en situación de vulnerabilidad, y que pueden estar aisladas o agrupadas en forma de condominio; por “Condominios de Viviendas Tuteladas” un conjunto habitacional, construido en el marco del convenio entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, de viviendas individuales destinadas a adultos mayores en situación de vulnerabilidad entregadas a esas personas en comodato y que contemplan espacios comunes; por “Residencias Colectivas para Personas Mayores” a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores construidos en virtud del convenio a que dicha disposición alude, suscrito entre el nombrado Ministerio y el SENAMA, en los que viven en forma permanente o temporal personas mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, de acuerdo a lo establecido en el Título III del mismo Reglamento, en las cuales se brindan servicios y cuidados de largo plazo a los adultos mayores que residen en dichos establecimientos; y, por “Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios” aquellas instituciones públicas o privadas sin fines de lucro, incluidas las municipalidades, que se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores de Servicios Remunerados o no a Adultos Mayores, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, reglamentada a través del decreto supremo N° 93, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y que acrediten capacidad institucional para operar el Programa.

Finalmente, es del caso considerar que el reglamento en comento prevé, en su artículo 4°, que “El Servicio Nacional del Adulto Mayor será el encargado de administrar el Programa de Viviendas



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Protegidas para Adultos Mayores, así como del proceso de postulación y selección de beneficiarios" y, en su artículo 18, que "Corresponderá al Servicio Nacional del Adulto Mayor la supervisión de la ejecución de cada línea del Programa de Vivienda Protegida para Adultos Mayores. Dicha supervisión incluye la correcta ejecución de los compromisos establecidos en los convenios suscritos entre el Servicio y las Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, así como el correcto uso de los recursos que se transfieren, entre otros".

Cabe precisar que, con carácter confidencial, el 18 de octubre de 2016, a través del oficio N° 76.452, de igual anualidad, fue puesto en conocimiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor el preinforme de observaciones N° 840, del mismo año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que la entidad auditada concretó mediante el oficio N° 845, de 11 de noviembre de 2016.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría a los recursos contemplados en la ley N° 20.798, de Presupuestos del Sector Público, de 2015, en la Partida 21, Capítulo 08, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 716 "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" en el Servicio Nacional del Adulto Mayor en la Región Metropolitana.

En particular, realizar un examen de cuentas a las rendiciones, comprendidas desde el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2015, efectuadas por el operador AMSCA al SENAMA, respecto de los recursos que le han sido asignados mediante la línea de acción Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, en ese mismo periodo.

Además, verificar que los fondos entregados a las municipalidades en el año 2015, en virtud de los convenios suscritos para la operación de los Condominios Viviendas Tuteladas, CVT, estuviesen rendidos, durante la misma anualidad.

Asimismo, efectuar visitas a terreno tendientes a verificar el correcto funcionamiento y uso de los aludidos CVT y Stocks de Viviendas.

En concordancia con lo indicado, el trabajo se orientó a determinar si las transacciones cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias, se encuentran debidamente documentadas, sus cálculos son exactos, están adecuadamente registradas y ejecutadas eficientemente. Todo lo anterior, en armonía con la antedicha ley N° 10.336, y con lo establecido en la resolución N° 30, de 2015, de este Organismo Contralor, que fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, vigente en el periodo auditado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Por último, la presente auditoría consideró también la denuncia efectuada por las diputadas señoras Claudia Nogueira Fernández y Marcela Sabat Fernández, sobre eventuales irregularidades en el Establecimiento de Larga Estadía "Cordillera de los Andes", ubicado en la comuna de Puente Alto y operado por AMSCA.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador, contenida en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y los procedimientos de control contenidos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad, ambas de este origen, considerando los resultados de evaluaciones de control interno en relación con las materias examinadas y, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

Asimismo, se realizó un examen de las cuentas relacionadas con el tópico en revisión.

Cabe precisar, que 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 entiende por Altamente complejas/Complejas, aquellas observaciones que, de acuerdo a su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por esta Entidad Fiscalizadora, en tanto, se clasifican como Medianamente completas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

El universo corresponde, a las rendiciones efectuadas entre el 1 de julio y el 31 diciembre de 2015, por el operador Fundación Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, en la línea de acción Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, por un total de \$ 258.724.338, relativas a los gastos de administración y operación del ELEAM de Puente Alto, examinando un 100% de las partidas indicadas.

Respecto a las visitas a terreno, se consideró la línea "Condominios de Viviendas Tuteladas", que comprende 14 condominios de la Región Metropolitana, con un total de 229 viviendas, de las cuales se examinaron 6 de ellas, que corresponden a 90 casas, equivalente a una muestra de un 42,9% del total de los condominios, los que fueron seleccionados considerando 2 variables, la primera su dispersión geográfica y la segunda por el número de viviendas en cada condominio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Por otra parte, en lo que atañe al Stock de Viviendas, se visitó la totalidad de las viviendas de la citada región.

Luego, se examinaron como partidas claves los recursos que no habían sido reintegrados al SENAMA por las entidades operadoras al 31 de diciembre de 2015, por el monto de \$ 4.554.416, que corresponden a la aludida línea Condominios de Viviendas.

Lo anterior se detalla en la siguiente tabla:

TABLA N° 1: UNIVERSO Y MUESTRA				
LINEA DE ACCIÓN	UNIVERSO \$	MUESTRA \$	PARTIDAS CLAVES \$	TOTAL GENERAL \$
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores ELEAM (AMSCA)	258.724.338	258.724.338		258.724.338
Condominios de Viviendas Tuteladas			4.554.416	4.554.416
TOTAL	258.724.338	258.724.338	4.554.416	263.278.754
Número de Condominios de Viviendas Tuteladas	229	90		90
Número en Stock de Viviendas	18	18		18
Total de viviendas	247	108		108

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de la documentación proporcionada por el SENAMA.

La información examinada fue facilitada por el SENAMA y puesta a disposición de esta Entidad Fiscalizadora, hasta el 11 de octubre de 2016.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, y considerando los argumentos y antecedentes aportados por el servicio en su respuesta, respecto de las situaciones observadas en este informe, se determinó lo siguiente:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Falta de control sobre las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEAM de Puente Alto.

Mediante visita efectuada al ELEAM de Puente Alto, administrado por AMSCA, se comprobó que el SENAMA no advirtió oportunamente la desactualización y falta de resguardo de las fichas clínicas de los residentes, por cuanto se constató que varias de ellas se encontraban incompletas y, en algunos casos, no había constancia de su existencia.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Cabe señalar que el enfermero señor Rodrigo Ibarra Marchant, quien desempeña sus funciones en dicho recinto desde el año 2015 a la fecha, declaró que en las fichas se omitían las derivaciones, diagnóstico sobre patologías y que no había un correcto seguimiento de éstas, situación que era responsabilidad de la encargada técnica, del mismo establecimiento.

Lo descrito no se ajusta a lo previsto en los numerales 57 y 60 de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, en cuanto disponen que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno y que la asignación, revisión y aprobación del trabajo del personal debe tener como resultado el control apropiado de sus actividades, lo que incluye la observancia de los procedimientos y requisitos aprobados.

Asimismo, se vulnera lo dispuesto en el artículo 3°, letra f), de la mencionada ley N° 19.828, el cual señala que el servicio debe prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad.

En su respuesta el servicio acoge lo objetado por este Organismo de Control, sin embargo, indica que en reiteradas ocasiones solicitó a AMSCA las aludidas fichas clínicas, no pudiendo acceder a ellas, toda vez que la Fundación se negó a dichas peticiones argumentando, en primera instancia, que el servicio no contaba con facultades para su revisión y, posteriormente, que las fichas se encontraban en las oficinas de esa entidad privada en Rancagua.

Agrega que, actualmente el ELEAM, se encuentra operando con otra entidad, denominada Fundación Familia de María, a la que realizó una supervisión los días 24 y 25 de octubre de 2016, con el fin de prevenir los hechos descritos y ordenar tales documentos, indicando, además, que dichas supervisiones se realizarán a futuro en forma mensual.

Considerando que el SENAMA no adjunta en su respuesta los antecedentes que den cuenta de las reiteradas solicitudes que habría realizado a la Fundación, de modo de justificar la falta de control señalada, se mantiene la observación.

2. Debilidades en los procedimientos de revisión de las rendiciones de cuentas.

Se detectó que la información que mantiene el servicio sobre las rendiciones efectuadas por AMSCA, presenta las siguientes inconsistencias:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

2.1. Diferencias entre los montos informados por el operador AMSCA y el oficio emitido por el SENAMA al operador.

Al respecto, se constató que existen diferencias entre los montos informados mediante oficio a la Fundación por parte de SENAMA, sobre los gastos observados y rechazados, y las cifras que se encuentran plasmadas en las rendiciones enviadas por parte del operador, situación que se refleja en la siguiente tabla:

TABLA N°2: DIFERENCIAS ENTRE OFICIO DE REVISIÓN RENDICIÓN ENVIADA POR AMSCA						
PERÍODO RENDICIÓN	TOTAL RENDICIÓN DOCUMENTAL AMSCA	INFORMACIÓN SEGUNDO OFICIO ENVIADO A AMSCA				DIFERENCIA \$
		TOTAL RECHAZADO	TOTAL OBSERVADO	TOTAL APROBADO	TOTAL RENDIDO	
JULIO-AGOSTO	77.711.748	150.000	35.432.933	40.803.499	76.386.432	1.325.316
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	93.130.598	2.421.931	11.934.095	78.774.572	93.130.598	0
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	100.166.382	4.037.042	63.787.932	32.339.768	100.164.742	1.640
TOTAL	271.008.728	6.608.973	111.154.960	151.917.839	269.681.772	1.326.956

Fuente de Información: Rendiciones de cuenta y oficios enviados a AMSCA proporcionados por SENAMA.

2.2 Diferencias entre los oficios emitidos por SENAMA y la planilla de control.

Se verificó además, que los montos contenidos en el oficio aludido en el punto anterior, no concuerdan con la información que el servicio mantiene en planilla excel, lo que se expone en la siguiente tabla

TABLA N°3: DIFERENCIAS EN PLANILLA DE CONTROL Y OFICIOS DEL SENAMA				
INFORMACIÓN RENDICIÓN AMSCA, PLANILLA SENAMA	JULIO-AGOSTO \$	SEPTIEMBRE-OCTUBRE \$	NOVIEMBRE-DICIEMBRE \$	TOTAL \$
TOTAL RECHAZADO	150.000	2.031.931	4.037.042	6.218.973
TOTAL OBSERVADO	35.682.933	21.528.712	64.583.321	121.794.966
TOTAL APROBADO	40.553.499	70.392.037	31.544.379	142.489.915
TOTAL RENDIDO	76.386.432	93.952.680	100.164.742	270.503.854
INFORMACIÓN SEGUNDO OFICIO ENVIADO A AMSCA				
TOTAL RECHAZADO	150.000	2.421.931	4.037.042	6.608.973
TOTAL OBSERVADO	35.432.933	11.934.095	63.787.932	111.154.960
TOTAL APROBADO	40.803.499	78.774.572	32.339.768	151.917.839
TOTAL RENDIDO	76.386.432	93.130.598	100.164.742	269.681.772
DIFERENCIA GLOBAL	0	822.082	0	822.082

Fuente de Información Elaboración propia sobre la de las planilla Excel y oficios enviados a AMSCA proporcionados por SENAMA.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Lo descrito no se ajusta a lo previsto en los numerales 57 y 60 de la citada resolución exenta N° 1.485, de 1996, en cuanto disponen que debe existir una supervisión competente para garantizar el logro de los objetivos del control interno y que la asignación, revisión y aprobación del trabajo del personal debe tener como resultado el control apropiado de sus actividades, lo que incluye la observancia de los procedimientos y requisitos aprobados.

El SENAMA acepta lo observado en el presente numeral, señalando que, a través de oficio N° 1.564, de 3 de noviembre de 2016, envió notificación al operador con los montos corregidos, así como también procedió a ajustar la planilla de control.

Si bien la entidad rectificó los montos en el mencionado oficio N° 1.564 y ajustó la planilla de control del programa, se mantiene lo objetado, ya que se trata de una situación consolidada, pues no se efectuaron los controles respectivos de manera oportuna, ni se ha adjuntado algún documento en que conste la recuperación de los montos correspondientes a los gastos objetados o rechazados, en la pertinente rendición.

3. Falta de control de los aportes de los residentes del ELEAM.

Se observó que el servicio no mantiene el control de los aportes que los residentes efectuaron al ELEAM de Puente Alto, correspondientes al 85% del monto de sus pensiones, como tampoco dispone de antecedentes que den cuenta de la entrega del 15% restante al respectivo adulto mayor o tutor, limitándose solo a la información que AMSCA, operador vigente en el periodo de revisión, reporta en sus rendiciones bimensuales.

Lo descrito, no guarda armonía con lo establecido en el manual de procedimientos para transferencias corrientes y rendiciones de cuentas del SENAMA, aprobado por la resolución exenta N° 2.371, de 2015, el cual en el punto 5.8.5.7 "De las Pensiones", señala que el operador deberá rendir la percepción y gastos de los recursos que constituyan aporte del 85% del residente a la operación del ELEAM, y mantener un registro en la entrega del restante 15% al residente o tutor.

Además, pugna con el principio de control contenido en el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, e igualmente con el artículo 5° del mismo cuerpo normativo, en lo que dice relación 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.

El SENAMA en su respuesta indica que modificará el procedimiento de rendición e incorporará un anexo de control para el registro de pensiones; además, señala que, a través del precitado oficio



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

N° 1.564, de 2016, solicitó a la entidad operadora AMSCA entregar el listado de los residentes con el monto de las pensiones cobradas.

En virtud de lo señalado por la entidad auditada y atendida que las medidas propuestas corresponden a acciones futuras, las cuales están en desarrollo, lo objetado debe mantenerse.

4. Falta de procedimiento administrativo.

Se comprobó que la guía utilizada por el SENAMA para el control y operación de las residencias colectivas, no se encuentra aprobada mediante el respectivo acto administrativo.

Lo anterior, no se ajusta a lo señalado en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el cual prevé que las decisiones escritas que adopte la administración se expresarán por medio de actos administrativos.

El servicio auditado no responde a lo señalado por lo que se mantiene lo observado.

5. Falta de segregación de funciones.

Se comprobó que la unidad de tesorería no se encuentra conformada, por cuanto las funciones que le competen son realizadas por la Unidad de Finanzas de la entidad auditada, conforme lo señalado por el auditor interno del servicio.

La situación descrita transgrede lo señalado en los numerales 54 a 56 de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, en cuanto a que las tareas y responsabilidades esenciales ligadas a la autorización, tratamiento, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.

El servicio examinado en su respuesta, adjuntó la resolución exenta N° 2.563, de 10 de noviembre de 2016, que crea la unidad de tesorería, dependiente de la División de Administración y Finanzas, antecedente que permite subsanar la objeción antes descrita.

6. Ausencia de archivo público.

Se comprobó que el SENAMA no mantiene un archivo público especial, foliado y actualizado, con los documentos que emite la Contraloría General de la República a su respecto.

El hecho descrito infringe lo estipulado en el artículo 17 de la resolución N° 1.600, de 2008, de este Ente de Control, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

En su respuesta la entidad auditada no se pronuncia sobre lo descrito, por lo que se mantiene la observación.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA.

1. Falta de oportunidad de término anticipado de contrato.

Mediante resolución N° 51, de 15 de junio de 2015, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, se "aprueba trato directo y convenio para la operación de la residencia colectiva para personas mayores, ubicada en la comuna de Puente Alto, calle [REDACTED] del Programa de viviendas Protegidas para Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto Mayor", el cual tiene por objetivo contribuir con un ambiente seguro para los adultos mayores en situaciones de vulnerabilidad, brindando una atención de calidad con profesionales especializados en la integración de tales personas, con un trato digno, respetando los derechos del residente en un entorno amable y confortable con accesos de acuerdo al nivel funcionalidad, orientado y adaptado para satisfacer las necesidades promoviendo su autonomía, integración y redes de apoyo para mejorar la calidad de vida del adulto mayor residente del establecimiento, a cargo de la Fundación AMSCA.

El convenio comenzó a regir desde el 1 de julio de 2015, por un período de 12 meses, obligándose SENAMA a transferir a la mencionada entidad operadora el total de \$ 517.448.676, en 4 cuotas iguales, trimestrales y sucesivas de \$ 129.362.169.

Sobre la materia, se comprobó que el servicio no efectuó oportunamente la declaración de término anticipado del convenio celebrado con la Fundación AMSCA, en el año 2015, por el incumplimiento de las obligaciones contraídas.

En efecto, se advirtió que, mediante el oficio N° 548, de 15 de diciembre de 2015, la Coordinadora Regional Metropolitana del SENAMA informó a la Directora Nacional de la época, señora [REDACTED], las falencias e irregularidades en el funcionamiento de la administración de la aludida Fundación, tales como problemas de alimentación, tanto en calidad como cantidad; incorrecta implementación de la alimentación para adultos mayores con necesidades especiales (vía naso gástrica); falta de personal, tanto de trato directo como profesionales, y permanente rotación de éste; contrataciones que no corresponden a las solicitadas en las bases; y, falta de protocolos, entre otras situaciones.

Luego, con fecha 11 de marzo de 2016, mediante oficio N° 81, de la misma anualidad, el servicio solicita al Secretario Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana, SEREMI de Salud, una fiscalización al establecimiento de Puente Alto, lo que dio lugar al acta de 28 de abril de 2016, en la que se consignan 23 irregularidades, como minutas nutricionales no actualizadas y que no coinciden con el estado nutricional de los



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

pacientes; constatación de un residente en evidente estado de desnutrición y que no cuenta con sonda nasogástrica e hidratación para mantención; timbres en habitaciones y baños que no se encuentran operativos; baños y sectores de duchas en deficiente estado de aseo y mantención, entre otras.

Finalmente, con fecha de 30 de mayo de 2016, el servicio pone término anticipado al ya citado convenio, mediante resolución exenta N° 1.368, de 2016, situación que denota una tardanza de 6 meses en hacer efectivo lo dispuesto en el numeral uno de la cláusula octava de dicho acuerdo de voluntades, el cual señala que el SENAMA estará facultado para poner término unilateral y anticipado al convenio con la entidad operadora, si alguna de las situaciones que indica llegara a producirse, entre ellas, "Incumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas del presente convenio, por parte de la Entidad Operadora, según calificación fundada de SENAMA".

Lo antes dicho no se ajusta al artículo 1° de la anotada ley N° 19.828, que indica que el SENAMA deberá velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

Además, infringe el artículo 11. de la citada ley N° 18.575, el cual, luego de señalar, en su inciso primero, que "Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia", agrega, en su inciso segundo, que "Este control se extenderá tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones".

Sobre el particular, la entidad auditada manifiesta que acoge la observación, precisando que desde el inicio de la operación de AMSCA, la ex Directora Nacional del SENAMA, señora [REDACTED], apoyó el modelo de trabajo que tenía dicha entidad operadora, cuestionando los hallazgos encontrados por los profesionales de la División de Coordinación Territorial.

Precisa que la aludida profesional, mediante correo electrónico de fecha 4 de septiembre de 2015, instruyó al jefe de División de Coordinación Territorial, manifestándole su preocupación, toda vez que el SENAMA no estaba facultado para limitar, prohibir o restringir la acción pública de sus colaboradores, lo que reafirma en un correo electrónico de 5 de septiembre de 2015, donde señala "Se trata de un caso aislado, que requiere una conversación con el equipo (tuya), nuestra partida fue con dificultades, este es el motivo, sumado a actitudes negativas del profesional del equipo y mi compromiso a respaldar la gestión conjunta y apoyar la instalación socio sanitaria con énfasis comunitario que la Fundación quiere entregar".



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Añade que la ex directora solicitó, en enero de 2016, una supervisión del programa a la señora [REDACTED], encargada en el nivel central para las supervisiones en el ELEAM, sin embargo, dicho informe solo constató irregularidades subsanables.

También manifiesta el SENAMA en su respuesta que en el mes de enero de 2016, se realizó una supervisión de emergencia, debido a reclamos recibidos en el servicio, donde se presentaban fotografías de 3 residentes con lesiones, sugiriéndosele al operador, entre otros aspectos, mejorar el registro y ordenamiento de las fichas de los residentes actuales y adultos mayores fallecidos, incorporar los certificados de defunción y remitirlos al servicio y definir con mayor claridad el rol y responsabilidades del enfermero y directora técnica en asuntos médico legales.

Seguidamente indica que, a raíz del fallecimiento de la señora [REDACTED] el servicio solicitó antecedentes al respecto, generándose una visita el 17 de febrero de 2016, donde se observó la falta de protocolo frente a caídas y accidentes, aseo deficitario, basura clínica en contenedores, falta de plan de mantención de la residencia, falta de cuidadores, entre otros temas.

Continúa señalando en su respuesta que, con fecha 10 de marzo de 2016, se realiza otra visita, detectándose, entre otros, un fuerte olor a orina y deposiciones, que los adultos mayores no estaban mudados y personal no apropiado, dado que hay alumnas en práctica haciendo el trabajo de cuidado directo.

Agrega que recién el 26 de abril de 2016, data en que asume como director del SENAMA don R [REDACTED], se adoptaron las siguientes medidas:

- Denuncia ante la Fiscalía de Puente Alto, dando cuenta de las diversas irregularidades en la atención de los adultos mayores, que pueden revestir carácter de delito, el 11 de mayo de 2016.

- Búsqueda del nuevo operador para el ELEAM Cordillera de los Andes; ubicado en la comuna de Puente Alto y operado por AMSCA.

- Término anticipado al convenio con la Fundación Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, aprobado mediante la resolución exenta N° 1.368, de 30 de mayo de 2016;

- Inicio de gestiones para el cobro de la garantía de fiel cumplimiento del aludido acuerdo;

- Iniciación de sumario administrativo, con el objeto de establecer eventuales responsabilidades por los hechos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ocurridos en el ELEAM, mediante resolución exenta N° 1.418, de 8 de junio de 2016.

Al respecto, aun cuando el servicio examinado ha reforzado los procedimientos en la entidad, e instruyó un sumario administrativo, así como presentó una denuncia a la justicia, este Organismo de Control mantiene lo observado por tratarse de hechos consumados en el período auditado.

2. Omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la administración de la Fundación AMSCA.

Se detectó la falta de 30 fichas clínicas y 27 certificados de defunción de los adultos mayores fallecidos durante la administración de la citada Fundación, según se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA 4: FALTA DE FICHAS CLÍNICAS			
N° del Caso	Nombre del residente	RUT	Fecha de Defunción
38230			18-04-2016
65279			30-01-2016
16450			26-07-2015
50293			23-08-2015
35807			04-08-2015
34308			05-07-2015
19130			04-09-2015
29343			22-02-2016
26551			02-02-2016
27146			15-09-2015
23191			28-01-2016
47032			23-04-2016
14976			21-08-2015
Sin información			28.04.2016
30988			22-08-2015
Sin información			25.04.2016
47549			15-02-2016
19156			29-02-2016
47415			19-09-2015
37320			14-10-2015



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA 4: FALTA DE FICHAS CLÍNICAS			
N° del Caso	Nombre del residente	RUT	Fecha de Defunción
45414			05-10-2015
24908			07-10-2015
23010			09-02-2016
31161			06-12-2015
9777			05-01-2016
33602			18-07-2015
13334			04-07-2015
39822			12-05-2016
33054			14-01-2016
49281			11-09-2015

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de la planilla de control proporcionada por SENAMA.

Cabe agregar que solo se tuvieron a la vista 3 certificados de defunción, de don [REDACTED], con la respectiva causa del deceso. Lo descrito, incumple lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, sobre los principios de responsabilidad, eficiencia y control de la gestión pública, y 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.

Además, no se ajusta a lo indicado en el artículo 1° de la ley N° 19.828, que señala como objeto del SENAMA, velar por la protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

El SENAMA acoge la observación e informa, tal como lo señaló precedentemente, que esto se debió a variadas dificultades que el servicio tuvo con el ejecutor, lo que tuvo como consecuencia la ausencia de control de las fichas clínicas.

Agrega que, en relación a la falta de certificados de defunción de los residentes en el ELEAM, la encargada nacional del programa solicitó mediante correos electrónicos de fecha 28 de julio y 11 de octubre, ambos de 2016, a los encargados regionales la información actualizada de las defunciones, lo que a la fecha aún no se ha concretado.

En mérito de lo expuesto, esta Contraloría General mantiene lo observado, puesto que si bien el servicio adjunta correos electrónicos requiriendo la información, no se evidencia que ello haya sido resuelto, como tampoco la implementación de controles para mitigar este tipo de situaciones.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

3. Deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA.

3.1 Supervisiones efectuadas de manera incompleta por el SENAMA a la Fundación AMSCA.

Se observó que SENAMA visó parcialmente el primer y segundo informe bimensual de gestión del plan de intervención del año 2015, con el estado "aprobado con observaciones", mediante cartas N^{os} 1.711 y 144, de 10 de noviembre de 2015 y 2 de febrero de 2016, respectivamente.

Cabe señalar que las observaciones de dichos informes no evidenciaban la condición real en la que se encontraba el establecimiento y la calidad de la estancia de los adultos mayores, según se da cuenta en la antedicha acta de fiscalización de la SEREMI de Salud.

Dicha fiscalización describe situaciones tales como minutas nutricionales no actualizadas y que no coinciden con el estado nutricional de los pacientes; constatación del residente, señor [REDACTED] en evidente estado de desnutrición, quien no cuenta con sonda nasogástrica ni vía periférica para administración de medicamentos, alimentación e hidratación, no existe registro de éstos en la ficha clínica; balones de oxígeno sin fijar, no se encuentran protegidos contra volcamientos; baños y sectores de duchas en deficiente estado de aseo y mantención; preparación de medicamentos realizada en mesón de área administrativa, entre otras observaciones; ninguna de las cuales se encuentra en los mencionados informes efectuados por SENAMA.

En su respuesta, la entidad auditada manifiesta, en lo esencial, que los aspectos antes descritos corresponden a materias de competencia de la SEREMI de Salud, toda vez que el SENAMA no cuenta con atribuciones ni competencias en el área de salud, aludiendo a que sus instrumentos supervisan solo el cumplimiento del plan de intervención. Agrega, que la situación de don [REDACTED] fue el motivo por el cual se solicitó la visita de la aludida SEREMI.

Añade que, en virtud de lo expresado por este Órgano de Control, y de manera de cautelar en forma más acuciosa el cumplimiento del plan de intervención, aprobó a través de la resolución exenta N° 2.557, de 10 de noviembre de 2016, una nueva ficha de supervisión, la cual desarrolla con mayor detalle cada una de las áreas contenidas en dicho plan.

Al respecto, esta Contraloría General mantiene lo observado, toda vez que la adecuada supervisión del área de salud y atención usuaria por parte de ese servicio no significa, como parece entenderlo esa repartición pública, el ejercicio de atribuciones de orden sanitario, sino la realización de una tarea de fiscalización atinente a la adecuada ejecución de los compromisos establecidos en los convenios suscritos con las Entidades



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Operadoras, así como el correcto uso de los recursos que se transfieren, a lo que es del caso añadir que, en la especie, las situaciones reseñadas resultaban evidentes, de modo que no se aprecia justificación para que hayan sido omitidas en los respectivos informes bimensuales.

Además, el SENAMA no adjunta la nueva ficha de supervisión que implementará el servicio, la que, por lo demás, tendrá efectos a futuro.

3.2 Retardo en el envío de las observaciones al director de la Fundación.

Se constató una dilación promedio de 3 meses en el envío de las observaciones al operador de la época, puesto que fueron puestas en conocimiento de la entidad operadora mediante cartas N°s 1.711, 144 y 345, de 10 de noviembre de 2015, 2 de febrero y 17 de marzo, ambos de 2016, correspondientes a los reportes de los meses julio-agosto, septiembre-octubre, y noviembre-diciembre, todos de 2015, respectivamente.

En su respuesta el SENAMA reconoce que hubo un atraso en la revisión de los informes bimensuales, por encontrarse dicha función concentrada en un solo funcionario. Agrega, que instruyó a las direcciones regionales, mediante correo electrónico enviado el 25 de julio de 2016, para que éstos sean revisados y luego envíen los reportes respectivos al operador.

No obstante lo informado por la entidad auditada, esta Contraloría General mantiene lo observado, puesto que el atraso corresponde a un hecho consolidado, y las acciones adoptadas por el servicio tienen por finalidad evitar situaciones a futuro.

3.3 Falta de seguimiento a las observaciones de los informes bimensuales.

Se detectó que el servicio, mediante carta N° 345, de 17 de marzo de 2016, rechazó el tercer informe bimensual, correspondiente al período noviembre-diciembre de 2015, otorgándole al operador un plazo de 10 días hábiles para corregir lo objetado en el correspondiente reporte técnico, sin que se advierta que, ante el incumplimiento de tal requerimiento, el servicio haya tomado las medidas que, conforme al convenio hubieran sido procedentes.

El ente auditado admite en su respuesta que no realizó formalmente el seguimiento al informe bimensual rechazado, sin embargo, manifiesta que efectuó una serie de acciones y actividades que dan cuenta que arbitró las medidas relacionadas con la operación del ELEM, tales como supervisiones mensuales en terreno, las que se fueron intensificando a medida que se detectaron deficiencias, contratación de nuevo personal y término anticipado del convenio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Al respecto, se mantiene la observación planteada, toda vez que no existe evidencia de que el servicio haya realizado un seguimiento oportuno en el informe bimensual rechazado.

3.4 Ausencia de supervisiones en el ELEAM.

Se detectó que el SENAMA no efectuó las supervisiones correspondientes a los meses de enero y febrero de 2016, conforme lo estipulado en la cláusula séptima del convenio, la cual señala en lo que interesa, que el "SENAMA realizará el seguimiento y supervisión de la ejecución de la entrega de servicios a las personas mayores por parte de la entidad operadora, mediante una pauta de supervisión a residencias colectivas", agregando que emitirá mensualmente, dentro de los primeros cinco días de cada mes, los informes de supervisión, respecto de la gestión de la Entidad Operadora.

Lo expuesto se confirma mediante la refrendación de los mencionados informes por la actual encargada del Programa ELEAM de Puente Alto, señora [REDACTED], quien a esa fecha no se encontraba cumpliendo funciones en el ELEAM; así como a través de la declaración de la indicada encargada, señora [REDACTED], quien manifestó que durante los mencionados meses no se efectuaron supervisiones, y solo se elaboraron los informes con la información recopilada en una visita extraordinaria efectuada por personal del SENAMA, debido a un accidente de uno de los residentes de 15 de febrero de 2016. Agrega, que los informes fueron firmados por instrucción de la Coordinadora Regional, señora [REDACTED].

En su respuesta el servicio auditado acepta la observación y manifiesta que, a fin de aclarar lo sucedido, instruirá un procedimiento disciplinario, a objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas.

Atendido lo anterior, corresponde que este Órgano de Control mantenga la observación formulada.

3.5 Fichas de supervisión incompletas e inconsistencia en el informe del mes de agosto de 2015.

Del análisis de los informes de supervisión del año 2015, se detectó que 4 de ellos se encontraban incompletos al no especificar, en algunos casos, si el operador cumple o no con determinadas categorías de evaluación y, en otros, los fundamentos de la calificación realizada.

Asimismo, se advirtió inconsistencia en el informe del mes de agosto de 2015, dado que en la Ficha de Supervisión ELEAM AMSCA 2015, se indica que los Adultos Mayores se encuentran con diagnóstico de enfermedades respiratorias, en circunstancias que, en la pauta de supervisión correspondiente al mismo mes, no se registró la mencionada observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Sobre el particular, el servicio reconoce lo observado, y tal como lo alude en el punto 3.1, indica que implementará una nueva ficha de supervisión.

No obstante lo informado por la entidad auditada, esta Contraloría General debe mantener la observación, puesto que la acción realizada por el servicio en su respuesta tendrá efectos para situaciones futuras. Además, no incorporó en su respuesta la resolución exenta N° 2.557, de 2016, que aprueba el nuevo formato de supervisión ni el documento correspondiente.

3.6 Falta de seguimiento a las observaciones de los informes mensuales.

El servicio no efectuó el correspondiente seguimiento a sus observaciones, toda vez que en el informe de supervisión emitido el 8 de abril de 2016, correspondiente al mes de marzo del mismo año, indicaba que existía una desactualización y que no se encontraron las fichas de los adultos mayores fallecidos, sin que el SENAMA hubiese tomado medidas al respecto.

Sobre el particular, la entidad examinada manifiesta en su respuesta que, a partir del mencionado informe de supervisión de 8 de abril de 2016, efectuó una serie de acciones de seguimiento del mismo con los profesionales que se encontraban desde el 1 de abril en forma permanentemente en el ELEAM y con los funcionarios de la Coordinación Regional Metropolitana.

Agrega, que el equipo técnico cumplió con sus obligaciones, salvo las observaciones acogidas y respecto de las cuales ha tomado las medidas correctivas informadas en cada caso, no obstante el escenario adverso en que ejercían sus funciones.

Considerando que el SENAMA da cuenta en su respuesta de las acciones de seguimiento de que se trata —en particular, las efectuadas por la kinesióloga que individualiza— esta Contraloría General levanta la observación planteada.

Cabe precisar que las situaciones descritas en los puntos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5, no se avienen con lo dispuesto en el numeral 3 de la cláusula sexta del convenio, en lo referente a brindar asistencia técnica a la entidad operadora y supervisar la gestión integral de la residencia colectiva. Tampoco con lo preceptuado en el artículo 3°, letra f), de la citada ley N° 19.828, según el cual el SENAMA prestará asistencia técnica y supervisará a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad.

Además, las situaciones de que se trata vulneran lo establecido en el artículo 11 del decreto N° 15, de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social, en el cual se indica que corresponderá al Servicio Nacional



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

del Adulto Mayor realizar el seguimiento, monitoreo y supervisión de la ejecución de los proyectos, en especial, respecto del cumplimiento y satisfacción de los objetivos y metas propuestas, la verificación de la situación de vulnerabilidad de los adultos mayores residentes, la correcta ejecución técnica del presupuesto aprobado y, en general, de toda materia de supervisión necesaria, todo ello de conformidad a lo que establezcan las bases respectivas.

Por último, la citada entidad descuidó los deberes de supervisión del programa, establecidos en el artículo 18 del decreto N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación, el cual señala que corresponderá al SENAMA la supervisión de la ejecución de cada línea del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, la cual incluye la correcta ejecución de los compromisos establecidos en los convenios suscritos entre el servicio y las entidades operadoras prestadoras de servicios, así como el correcto uso de los recursos que se le transfieren.

4. Falta de control en uso de la cuenta corriente exclusiva contemplada en el convenio.

No se advierte que el SENAMA haya adoptado mecanismos de control con el fin de velar por el cumplimiento de la obligación del ejecutor, en orden a mantener la exclusividad en el uso de la aludida cuenta corriente, situación ratificada por el auditor interno del servicio, quien señala que solo se verifica el ingreso de los recursos transferidos en la mencionada cuenta.

Lo expuesto no se condice con lo establecido en la cláusula quinta del convenio de ejecución, aprobado mediante resolución N° 51, de 2015, que dispone que "el monto de la cuota mensual se transferirá directamente a la cuenta corriente exclusiva habilitada por la entidad operadora para la ejecución del proyecto", en relación con la cláusula séptima, que señala que "El SENAMA supervisará la correcta ejecución de los compromisos establecidos en el convenio, así como el correcto uso de los recursos que se transfieran...", agregando en su último párrafo que "la supervisión podrá contener una auditoría financiera de documentos de respaldos contables, la cuenta bancaria exclusiva establecida para estos efectos, en conformidad a la normativa vigente así como toda otra información relacionada con la anterior, calificada por el servicio, que corresponda".

El servicio examinado responde que, de acuerdo al convenio tiene que verificar que se realice la transferencia de recursos a la cuenta informada en el proyecto y que, en caso de ser modificada, el operador debe solicitarlo por escrito.

Como puede apreciarse, la entidad auditada no responde respecto a la exclusividad de la cuenta corriente y la forma en que dicha institución controla la ejecución de los gastos en la aludida cuenta, por lo tanto, se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

5. Falta de antecedentes en portafolio de rendición.

El SENAMA no exigió al operador AMSCA, en ninguna de las transferencias de recursos efectuadas durante el 2015, la entrega del comprobante de ingreso que dé cuenta de la recepción de los fondos por parte del operador, situación que fue ratificada mediante correo electrónico del auditor interno del servicio el 14 de septiembre de 2016, señalando expresamente que "Comprobantes de ingreso no tenemos; en el anexo N° 1 el ejecutor indica los montos recibidos de SENAMA y ahí se lleva el control de estos".

Lo anterior, no se ajusta a lo establecido en el artículo 27 "Transferencias a personas o entidades del sector privado" de la antedicha resolución N° 30, de 2015, de este origen, el cual establece que, en estos casos la transferencia se acreditará con el comprobante de ingreso de la entidad que recibe los recursos firmado por la persona que la percibe, el que deberá especificar el origen de los caudales recibidos.

Por otra parte, el expediente de la segunda rendición no contenía los comprobantes de egreso que respaldan cada uno de los gastos efectuados por el operador y solo se acompañaron los documentos que avalan los gastos.

Las situaciones descritas no dan cumplimiento a lo señalado en el acápite relativo a la "Rendición de los recursos" del manual de procedimientos sancionado por la resolución exenta N° 3.437, de 2014, del servicio auditado -actualizada mediante la resolución exenta N° 2.371, de 2015, del mismo origen-, según el cual, si uno o más de los antecedentes a que alude -entre ellos "Comprobantes de ingreso" y "Comprobantes de egreso"- no constituyen parte de la documentación de la rendición, se hará devolución inmediata de ella al operador o institución, quedando éste, para efectos del convenio, en estado "no rendido", hasta que complete el portafolio de rendición antes señalado.

Sobre el particular, el servicio manifiesta que modificará el procedimiento de rendición de cuentas, incorporando como anexo un formato de comprobante de ingresos de las transferencias efectuadas por SENAMA a las entidades operadoras.

En atención a lo expuesto, esta Contraloría General mantiene lo observado, por cuanto la medida señalada es una acción a futuro, que aún no se concreta. Además, el servicio no hace referencia a lo objetado sobre los comprobantes de egreso faltantes.

6. Falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85%.

De la información proporcionada por el SENAMA a esta Entidad de Control, se constató que, durante el segundo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

semestre de 2015, el ELEM de Puente Alto mantuvo un promedio de 82 residentes.

Al respecto, se efectuó un análisis a los informes de rendición de cuenta bimensuales de AMSCA del año 2015, en los cuales se evidencia que la Fundación rindió un total de \$ 23.509.591, por concepto de ingreso correspondiente al 85% del aporte de los adultos mayores residentes del mencionado establecimiento de larga estadía, cuyo detalle se expone en la siguiente tabla:

TABLA N° 5: RENDICIONES CORRESPONDIENTE AL 85% DE PENSIONES ADULTOS MAYORES			
JULIO- AGOSTO	SEPTIEMBRE- OCTUBRE	NOVIEMBRE- DICIEMBRE	TOTAL RENDIDO \$
1.409.313	3.795.070	18.305.208	23.509.591

Fuente: Datos entregados por el SENAMA

En efecto, del análisis efectuado, se determinó que el operador rindió mensualmente un número menor a los 82 moradores que se encontraban en el establecimiento, sin que el servicio hubiese efectuado las acciones tendientes a verificar el debido control respecto de los recursos obtenidos por el operador por el ya mencionado concepto, cuyo detalle se adjunta en la siguiente tabla y en el anexo N°1.

TABLA N° 6: APORTES DE RESIDENTES		
CANTIDAD DE RESIDENTES	MESES QUE NO PRESENTAN RENDICIÓN DE INGRESOS	OBSERVACIÓN
11	6 meses	Para 11 residentes no se encuentran declarados sus ingresos durante 6 meses
4	5 meses	Para 4 residentes no se encuentran declarados sus ingresos durante 5 meses
1	4 meses	Para 1 residente no se encuentran declarado sus ingresos durante 4 meses
13	3 meses	Para 13 residentes no se encuentran declarados sus ingresos durante 3 meses
45	2 meses	Para 45 residentes no se encuentran declarados sus ingresos durante 2 meses
8	0 meses	Para 8 residentes se encuentran declarados todos los meses.
82	Total residentes	

Fuente: Rendiciones de cuenta proporcionadas por el SENAMA.

Lo anterior, no da cumplimiento a los artículos 17 y 18 del citado decreto N° 49, de 2011, los cuales señalan, en lo que interesa, que "El aporte del beneficiario en las residencias colectivas no podrá exceder del 85% de los ingresos que reciba a cualquier título" y "Corresponderá al SENAMA la supervisión de la ejecución de cada línea del programa, la cual incluye la correcta ejecución de los compromisos establecidos en los convenios



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

suscritos entre el servicio y las entidades operadoras prestadoras de servicios, así como el correcto uso de los recursos que se transfieres...”.

Asimismo, no se ajustó a lo establecido en el punto 5.8.5.7, “De las pensiones”, del mencionado manual de procedimientos del SENAMA, el cual señala que “El operador deberá rendir la percepción y gasto de los recursos que constituyan aporte del 85% del residente a la operación del ELEAM, y mantener un registro en la entrega del restante 15% al residente o tutor, en las dependencias del ELEAM para acciones de supervisión de SENAMA”.

Refiriéndose a este punto, el servicio señala en su respuesta que creará un instructivo, incorporando los plazos de revisión del programa. Asimismo, se compromete a una capacitación para unificar criterios de revisión en dicha unidad.

Considerando que la entidad no responde a lo objetado en este punto, sobre la falta de control de los aportes de los residentes en los casos objetados, se mantiene lo observado.

7. Atraso en la revisión de expedientes de rendición de cuentas.

7.1 Rendición de cuentas presentadas por AMSCA.

El SENAMA incurrió en demoras de hasta 131 días hábiles en la revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por la Fundación, correspondientes al convenio del año 2015, contados desde la fecha en que se presenta la rendición, según se detalla en la siguiente tabla.

TABLA N° 7: REVISIÓN DE RENDICIONES DE CUENTAS				
RENDICIÓN	FECHA RECEPCIÓN	FECHA OFICIO REVISIÓN	DÍAS DE ATRASO	MONTO RENDIDO \$
Julio-Agosto	22-09-2015	02-12-2015	51	77.711.748
Septiembre-Octubre	19-11-2015	21-04-2016	107	93.130.598
Noviembre-Diciembre	21-01-2016	25-07-2016	131	100.166.382
TOTAL				271.008.728

Fuente de Información: Datos proporcionados por el SENAMA

La situación expuesta no se ajusta a lo establecido en la cláusula décimo segunda del convenio aprobado mediante la ya citada resolución N° 51, la cual señala, en lo que interesa, que la rendición bimensual deberá ser revisada por SENAMA y aprobada u observada dentro de los 25 días hábiles administrativos siguientes a contar de la fecha de recepción de la rendición.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

7.2 Informes financieros presentados por las municipalidades.

Se constató que el servicio auditado incurrió en demoras de hasta 188 días hábiles en la revisión de los reportes financieros presentados por las municipalidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas, CVT, correspondientes a los acuerdos suscritos el 1 de julio de 2015.

La situación descrita no se ajusta a la cláusula segunda de los addendums que contienen los respectivos convenios suscritos entre el SENAMA y aquellas entidades edilicias, la cual otorga un plazo de revisión de 25 días hábiles contados desde la recepción de la respectiva rendición de cuenta. El detalle se adjunta en la tabla siguiente:

TABLA N° 8: RENDICIONES DE CONDOMINIOS DE VIVIENDAS TUTELADAS						
COMUNA	CONDOMINIO	N° RENDICIÓN	MES RENDIDO PERIODO 2015	FECHA DE RECEPCIÓN RENDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN RENDICIÓN	TAR-DANZA EN DÍAS HÁBI-LES
Buin	Villa Esperanza	7	julio	24-08-2015	14-03-2016	116
		8	agosto	30-09-2015	14-03-2016	90
		9	septiembre	29-10-2015	14-03-2016	70
		10	octubre	11-12-2015	14-03-2016	40
		11	noviembre	11-01-2016	14-03-2016	21
		12	diciembre	22-01-2016	14-03-2016	12
Cerrillos	Raúl Silva Henríquez	6	julio	03-08-2015	15-03-2016	132
		7	agosto	16-09-2015	15-03-2016	100
		8	septiembre	19-10-2015	18-08-2016	188
		9	octubre	11-11-2015	15-03-2016	62
		10	noviembre	11-12-2015	15-03-2016	41
Maipú	Santa Teresita de Los Andes	1	Enero a Agosto	05-10-2015	15-03-2016	88
		2	septiembre	20-11-2015	15-03-2016	55
		3	octubre	10-12-2015	15-03-2016	42
Melipilla	Benjamín Vicuña Mackenna	5	julio	13-08-2015	15-03-2016	124
		6	mayo	10-07-2015	15-03-2016	147
		6	agosto	11-09-2015	15-03-2016	103
		7	septiembre	13-10-2015	15-03-2016	82



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 8: RENDICIONES DE CONDOMINIOS DE VIVIENDAS TUTELADAS

COMUNA	CONDOMINIO	N° RENDICIÓN	MES RENDIDO PERIODO 2015	FECHA DE RECEPCIÓN RENDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN RENDICIÓN	TAR- DANZA EN DÍAS HÁBI- LES
		8	octubre	20-11-2015	15-03-2016	55
Quilicura	Beato Padre A. Hurtado	6	junio	27-08-2015	01-03-2016	104

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de las Rendiciones de los Condominios de Viviendas Tuteladas proporcionadas por SENAMA

En su respuesta, el servicio acepta lo observado en los puntos 7.1 y 7.2, y manifiesta que la problemática se originó debido a la alta carga laboral asignada a dos funcionarios pertenecientes a la unidad de transferencia, quienes eran responsables de la revisión de rendiciones, transferencias, convenios, ejecución de capacitaciones y modificaciones presupuestarias, para todas las líneas del Fondo de Servicio de Atención al Adulto Mayor, situación que les imposibilitó cumplir con los plazos de revisión de rendiciones; manifiesta que en julio de 2016 se integró un profesional al equipo para poder normalizar la situación.

Por último, al igual que en la observación descrita en el numeral 6 precedente, el servicio señala que generará un instructivo interno que contenga los plazos de revisión del programa y que, además, realizará una capacitación para unificar criterios de revisión en la unidad de transferencias.

Al respecto, considerando que se trata de una medida a implementar para casos futuros, y que lo verificado obedece a una situación consolidada, se mantiene la observación.

8. Ausencia de contabilización de las rendiciones aprobadas por el SENAMA.

Se detectó que, en casos relativos a la Fundación AMSCA, el SENAMA, de un total de \$ 109.882.066, correspondientes a gastos revisados y aprobados de las rendiciones de cuentas del año 2015, solo ha contabilizado \$ 40.803.499, lo que origina una sobrevaluación del saldo de la cuenta por cobrar del fondo subsidio ELEAM.

La situación descrita no se ajusta al principio de devengado, contemplado en el oficio circular N° 60.820, de 2005, sobre Normativa de Sistema de Contabilidad General de la Nación y la resolución N° 16, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación NICSP-CGR CHILE, ambos de este origen, conforme al cual la contabilidad registra todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados. Además, afecta el principio de exposición contenido en la ya citada normativa, por cuanto los estados financieros se encuentran sobrevaluados en el rubro



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

cuentas por cobrar y no representan la real situación financiera y económica del servicio (aplica criterio contenido en el dictamen N° 12.612, de 2010, de este origen).

Por último, infringe los principios de control, eficiencia y eficacia, contemplados en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, así como el deber de ejercer el control jerárquico que el artículo 11 del mismo cuerpo legal impone a quienes ejercen cargos de jefatura en los organismos de la Administración del Estado.

El SENAMA manifiesta que durante el período 2016, se efectuaron las contabilizaciones faltantes por un total de \$ 69.078.567, adjuntando los comprobantes contables N°s 2.464 y 5.556, de 22 de abril y 23 de julio respectivamente, que dan cuenta de ello.

Considerando los documentos presentados por el servicio, y una vez analizados, se levanta la observación.

9. Falta de notificación de observaciones a las entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas.

Se constató que el SENAMA no ha notificado a las entidades operadoras de las comunas de Cerrillos, Maipú, Melipilla, Quilicura y Buin, respecto de los gastos objetados correspondientes a los informes financieros.

Lo anterior, no se ajusta a lo prescrito en la cláusula segunda de los correspondientes addendums de convenios aprobados por las resoluciones exentas N°s 1.548, 1.552, 1.553, 1.556, 1.547, todas de 2015, las que contemplan que tales observaciones deben ser comunicadas a las entidades operadoras dentro de los 25 días hábiles siguientes, a contar de la fecha de recepción de la rendición. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 9: RENDICIONES DE OPERADORES DE VIVIENDAS TUTELADAS					
MUNICIPALIDAD OPERADORA DE CONDOMINIOS DE VIVIENDAS TUTELADAS	MONTO TRANSFERIDO	MONTO RENDIDO	MONTO SIN RENDIR	MONTO APROBADO POR SENAMA	MONTO OBSERVADO SIN NOTIFICAR
	\$	\$	\$	\$	(*) \$
Cerrillos	9.519.600	8.250.000	1.269.600	0	8.250.000
Maipú	8.795.000	8.350.153	444.847	0	8.350.833
Melipilla	7.709.800	5.377.539	2.332.261	0	5.377.539



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 9: RENDICIONES DE OPERADORES DE VIVIENDAS TUTELADAS					
MUNICIPALIDAD OPERADORA DE CONDOMINIOS DE VIVIENDAS TUTELADAS	MONTO TRANSFERIDO	MONTO RENDIDO	MONTO SIN RENDIR	MONTO APROBADO POR SENAMA	MONTO OBSERVADO SIN NOTIFICAR
Quilicura	17.191.360	13.442.195	3.749.165	358.153	13.084.042
Buín	8.071.760	7.119.205	952.555	146.529	5.262.676
TOTAL	51.287.520	42.539.092	8.748.428	504.682	32.075.090

Fuente de Información: Proporcionada por SENAMA

(*) Corresponde a monto observado, rechazado y pendiente de documentación.

Dicha situación, además, infringe el principio de control previsto en la aludida ley N° 18.575, cuyos artículos 3° y 5° establecen, en lo que atañe, que la Administración debe propender a la observancia, entre otros, de los principios de control de la gestión pública, y que "Las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública".

En su respuesta el servicio informa, que mediante los oficios N°s 1.509, 1.510, 1.511, 1.512 y 1513 procedió a notificar las observaciones a las entidades operadoras señaladas anteriormente, por lo tanto, se subsana lo observado.

10. Comodatos no incluidos en las cuentas de orden del SIGFE.

Se verificó que en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado, SIGFE 2.0, el SENAMA no mantiene el registro de las 247 viviendas entregadas en comodato por el Servicio de Vivienda y Urbanización, SERVIU, de la Región Metropolitana, mediante convenio de colaboración aprobado por resolución exenta N° 4.904, de 2013, del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Lo expuesto, no se ajusta a lo señalado en la resolución N° 16, de 2015, sobre Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, capítulo II "Normativa Específica", numeral 15, del apartado de bienes de uso, el cual indica que aquellos recibidos en comodato deben registrarse en cuentas de orden o registros especiales.

El servicio no responde a lo señalado, por lo tanto, se mantiene lo observado.

11. Activos adquiridos y no utilizados por los beneficiarios de los condominios de Viviendas Tuteladas.

El SENAMA adquirió 12 calefones, por un valor total de \$ 1.023.719, al proveedor [REDACTED] mediante factura



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

N° 11485386, del 21 de diciembre de 2015, los cuales fueron derivados al condominio [REDACTED] ubicado en la comuna de Maipú, no obstante, durante la visita a terreno efectuada por esta Contraloría General, el 11 de agosto de 2016, esto es, 8 meses después de su adquisición, se constató que dichos activos estaban aún en cajas y sin utilizar por los beneficiarios.

Lo anterior, contraviene lo establecido en la cláusula cuarta, N° 1, letra g), punto iv, del convenio de colaboración entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el SENAMA, sancionado por la resolución exenta N° 4.904, de 2013, del servicio auditado, que señala que es obligación de éste procurar la mantención de las viviendas y sus instalaciones, tales como calefones y cilindros de gas, lo que no ocurrió en la especie.

Además, ello infringe los principios de eficiencia y eficacia establecidos en los artículos 3° y 5° de la anotada ley N° 18.575.

Al respecto, la entidad auditada señala que los calefones se encuentran instalados en el condominio de Maipú, adjuntando informe y fotografías emitidas por el monitor de dicho condominio.

Conforme a los nuevos antecedentes aportados por el SENAMA, se subsana lo observado.

12. Expedientes de beneficiarios incompletos en los condominios de Viviendas Tuteladas.

Se comprobó que los expedientes revisados por este Organismo de Control, correspondientes a los adultos mayores beneficiarios de los Condominios de Viviendas Tuteladas, no contienen toda la documentación exigida para la correspondiente postulación.

Lo anterior, no se condice con lo instruido en el numeral 3.1., postulación de adulto mayor al programa, de la resolución exenta N° 3.426, de 2014. Asimismo, dada la falta de esta documentación no es posible verificar el cumplimiento de los requisitos generales exigidos en el artículo 5° del citado decreto N° 49, que regula el programa de viviendas protegidas para adultos mayores. La documentación faltante se detalla en la siguiente tabla:

TABLA N° 10: EXPEDIENTES INCOMPLETOS	
DOCUMENTOS FALTANTES EN EXPEDIENTES	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO
Ficha de Postulación al Programa de Vivienda.	36
Copia cédula de identidad o certificado de nacimiento.	7
Certificado Ficha de Protección Social.	13
Puntaje RUKAN.	48



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 10: EXPEDIENTES INCOMPLETOS

DOCUMENTOS FALTANTES EN EXPEDIENTES	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO
Informe de Salud indicando nivel de valencia según EMPAM o fotocopia Carnet de Salud del Adulto Mayor donde indica nivel de valencia.	32
Informe social de acuerdo a formato otorgado por SENAMA. Debe indicar carencia de redes de apoyo y datos del tutor.	37
Copia cédula de identidad del tutor.	22
Copia de colilla de pensión.	15
Contrato de comodato entre asignatario y SENAMA	29

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de los Expedientes de beneficiarios de los Condominios de Viviendas Tuteladas proporcionado por SENAMA.

En su respuesta, el SENAMA indica que se encuentra realizando la recopilación de la documentación faltante, la que ha ido solicitando a los respectivos monitores de las entidades operadoras, a fin de incorporarla a los expedientes, al 30 de noviembre de 2016. A su vez, adjunta algunos antecedentes actualizados al 27 de octubre de la misma anualidad.

Sin perjuicio de la nueva documentación proporcionada por el servicio, cabe precisar que la regularización practicada por la entidad es parcial, toda vez que se encuentra pendiente la siguiente información:

TABLA N° 11: DOCUMENTACIÓN PENDIENTE

DOCUMENTOS FALTANTES EN EXPEDIENTES	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO	ANTECEDENTES PRESENTADOS EN SU RESPUESTA	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO
Ficha de Postulación al Programa de Vivienda.	36	21	15
Copia cédula de identidad o certificado de nacimiento.	7	1	6
Certificado Ficha de Protección Social.	13	12	1
Puntaje RUKAN.	48	34	14
Informe de Salud indicando nivel de valencia según EMPAM o fotocopia Carnet de Salud del Adulto Mayor donde indica nivel de valencia.	32	0	32
Informe social de acuerdo a formato otorgado por SENAMA. Debe indicar carencia de redes de apoyo y datos del tutor.	37	0	37
Copia cédula de identidad del tutor.	22	0	22
Copia de colilla de pensión.	15	0	15
Contrato de comodato entre asignatario y SENAMA	29	5	24



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 11: DOCUMENTACIÓN PENDIENTE			
DOCUMENTOS FALTANTES EN EXPEDIENTES	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO	ANTECEDENTES PRESENTADOS EN SU RESPUESTA	CANTIDAD DE EXPEDIENTES A LOS CUALES LES FALTA EL DOCUMENTO
TOTAL	239	73	166

Fuente de Información: Elaboración propia en base a información proporcionado por SENAMA.

Dado lo anterior y atendido que el servicio no presenta la totalidad de la información requerida, debe mantenerse la observación.

13. Falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda.

En las visitas efectuadas por este Organismo de Control a los Condominios de Viviendas Tuteladas, se constató la presencia de otros habitantes, sin un permiso por escrito de parte del SENAMA autorizando su permanencia, según los casos que se detallan en la siguiente tabla:

TABLA N° 12: CASOS OBSERVADOS				
COMUNA	NOMBRE ASIGNATARIO	RUT ASIGNATARIO	OTROS HABITANTES ENCONTRADOS EN LA VIVIENDA	COMODATO ENTRE SENAMA Y ASIGNATARIO
Buín			hija y nieto del asignatario	(*)
Cerrillos			Hijo del asignatario	s/n de 31-10-2012
Quilicura			Hijo del asignatario	s/n de 31-10-2012

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de las entrevistas realizadas en visitas a terreno.

(*) Contrato de comodato no se encuentra en expediente del beneficiario.

Lo expuesto, no se ajusta a lo establecido en la cláusula segunda de los contratos de comodato de entrega de viviendas, firmado entre el SENAMA y cada uno de los asignatarios, el cual señala que "en el caso de la presencia de un nuevo habitante no declarado con anterioridad, deberá ser informada su presencia y los motivos de esta, junto con solicitar el permiso para su permanencia por escrito al comodante dentro de los 15 días hábiles siguientes a que se produzca este hecho, quién evaluará y autorizará o no, la permanencia del nuevo habitante".

El servicio en su respuesta adjunta documentación respecto a las gestiones realizadas para el desalojo de los familiares, informando lo siguiente:

- Respecto al hijo del adulto mayor don [REDACTED], éste hizo abandono de la vivienda con fecha 24 de octubre



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

de 2016, según consta en informe de la encargada regional del programa de viviendas tuteladas.

- Para el caso del hijo de la señora [REDACTED] [REDACTED] el servicio adjunta informe situacional de junio de 2016, emitido por la asistente social y monitorea del CVT, señora [REDACTED], indicando que autoriza la residencia del hijo para apoyar en labores diarias a la adulta mayor.

- Por último, a través de acta de notificación, de 28 de julio 2016, emitida por la supervisora del SENAMA, se informó al señor [REDACTED] que sus familiares no pueden continuar en el condominio, de acuerdo a lo estipulado en el convenio.

Conforme los nuevos antecedentes adjuntos, se subsanan las situaciones objetadas para los adultos mayores [REDACTED]. Sin embargo, se mantiene la observación, para el caso del señor [REDACTED] puesto que a la fecha no se ha regularizado la situación y los familiares no han hecho desalojo del inmueble, conforme lo señalado por el servicio.

14. Falta de control en el uso de "stock de viviendas".

De la base de datos de beneficiarios de stock de viviendas proporcionada por el SENAMA y la información solicitada por este Organismo de Control al Servicio de Registro Civil e Identificación, se constató que existen 3 viviendas que no están siendo ocupadas por los beneficiarios asignados por el SENAMA, toda vez que estos se encuentran fallecidos, según se detalla en la tabla siguiente.

TABLA 13: ADULTORES MAYORES FALLECIDOS			
COMUNA	RUT BENEFICIARIO FALLECIDO	NOMBRES	FECHA DE FALLECIMIENTO
La Pintana	[REDACTED]	[REDACTED]	18-03-2010
Pudahuel			06-08-2013
San Bernardo			31-05-2015

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de datos proporcionada por el SRCEI y base de beneficiarios proporcionada por SENAMA.

Al respecto, se constató una falta de control por parte del SENAMA respecto de los beneficiarios de stock de viviendas, por cuanto han transcurrido en un caso hasta 6 años sin que la entidad haya efectuado las gestiones necesarias para asignar la propiedad a un nuevo beneficiario, situación que incumple lo establecido en el punto N° 3.5 "Egreso del adulto mayor" de la citada resolución exenta N° 3.426, de 2014, que aprueba la guía de operaciones conjunto de viviendas tuteladas, el cual señala que "en caso de fallecimiento del adulto mayor asignatario, el familiar y/o tutor, tendrá un plazo de 30 días corridos para hacer entrega de la vivienda en condiciones de ser



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

habitada, sin enseres y con las cuentas de los servicios básicos al día, contados desde la notificación mediante carta certificada de SENAMA, como se indica en la cláusula décimo tercera del contrato", situación que no aconteció en la especie y no fue exigida por la entidad auditada.

En su respuesta el servicio manifiesta que mediante sus oficios N^{os} 1.208 y 1.200, de diciembre de 2011 y agosto de 2016, respectivamente, se solicitó al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, poner término a los contratos de comodato correspondientes al stock de 112 viviendas a nivel nacional, debido a que actualmente SENAMA no cuenta con los recursos económicos y técnicos para la administración y mantención de dichas propiedades y, además, que debido a su dispersión geográfica, se imposibilita mantener una intervención y supervisión adecuada respecto a los asignatarios de estos inmuebles.

Añade, que a través de oficio N° 736, de octubre de 2016, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo aprueba poner término a los contratos de comodato, para lo cual indica que será necesario que las viviendas sean restituidas sin moradores y en un estado de conservación que permitan sean asignadas a otras familias que carecen de una situación habitacional. Agrega que, para materializar esta medida, el SENAMA solicitará una reunión con la División de Política Habitacional de dicho ministerio, para definir un cronograma de entrega e instruir a los SERVIU involucrados.

Sobre la materia se mantiene lo indicado considerando que el SENAMA solo hace alusión a acciones que concretará en el futuro, sin hacer referencia a las medidas que realizará respecto a las viviendas que ya no se encuentran habitadas por los señalados adultos mayores, toda vez que la responsabilidad respecto al uso de las mismas es del SENAMA.

15. Incumplimiento de un plan de intervención en Stock de Viviendas.

Se constató que el servicio no dispone de un programa de atención especial a los adultos mayores, ocupantes de las viviendas mantenidas en la línea de Stock de Viviendas, incumpliendo lo establecido en la letra f) de la resolución exenta N° 4.037, de 2009, que aprueba contrato de comodato entre el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región Metropolitana y el SENAMA.

A su vez, ello contraviene lo estipulado en el artículo 15 del referido decreto N° 49, de 2011, que indica que, para la línea de Stock de Viviendas, se asignarán recursos para el financiamiento de un plan de intervención social, esto es, un programa de atención social directa e individualizada al adulto mayor que promueva su participación social, comunitaria y de acceso a redes de apoyo local.

En relación con lo expuesto, el organismo auditado manifiesta, tal como lo hiciera para la observación contenida



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

en el numeral 14, del presente capítulo, que no cuenta con los recursos económicos y técnicos para disponer de un programa de atención a los adultos mayores asignatarios de estas viviendas, por lo que se encuentra realizando las gestiones para entregar los referidos inmuebles al MINVU.

Dado lo expuesto, esta Contraloría mantiene lo observado, por cuanto las medidas señaladas por SENAMA aún no se concretan y los incumplimientos corresponden a hechos consumados.

16. Omisión de las actas de supervisión al Stock de Viviendas.

No se evidenciaron actas de supervisión efectuadas por SENAMA a los Stocks de Viviendas durante el período 2015, incumpliendo lo establecido en el artículo 18 del citado decreto N° 49, de 2011, el cual indica que corresponderá al Servicio Nacional del Adulto Mayor la supervisión de la ejecución del programa, agregando que ello incluye la correcta ejecución de los compromisos establecidos en los convenios suscritos entre el servicio y las entidades operadoras prestadoras de servicios, así como el correcto uso de los recursos que se transfieren, entre otros.

En su respuesta, el servicio señala que, durante el mes de junio de 2016, se efectuaron supervisiones a los stocks de viviendas, adjuntando correo electrónico de 5 de julio de la misma anualidad, de la encargada regional del programa, con la actualización del estado de 14 viviendas de la Región Metropolitana.

Sobre la materia, esta Contraloría General mantiene lo observado, por cuanto el servicio no adjunta las actas de supervisión, que permitan acreditar las visitas a terreno.

17. Visitas efectuadas al ELEAM de Puente Alto.

Este Organismo de Control efectuó visitas al ELEAM de Puente Alto, el cual actualmente se encuentra operado por la Fundación la Familia de María, los días 1 y 8 de septiembre de 2016, lo cual tuvo como finalidad verificar el actual funcionamiento del establecimiento, sin que se advirtieran observaciones que mencionar.

18. Visitas efectuadas a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los Stocks de Viviendas.

Se efectuaron visitas con el fin de verificar el correcto funcionamiento y uso de las viviendas mencionadas, detectándose las siguientes observaciones:

18.1 Falta de mantención de las viviendas.

En la inspección efectuada a las viviendas, se constató que algunas de estas presentaban diversos deterioros



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

derivados de su falta de mantenimiento, según se detalla en las siguientes tablas y se aprecia en las fotografías que se adjuntan en el Anexo N° 2.

a) Condominios de viviendas tuteladas.

En relación con los condominios visitados en las comunas de Buin, Cerrillos, Maipú, Melipilla y Quilicura, se observaron las siguientes situaciones:

TABLA N° 14: DESPERFECTOS DETECTADOS EN LOS CONDOMINIOS VISITADOS			
COMUNA	NOMBRE ASIGNATARIO	RUT	PROBLEMA DETECTADO EN LA VIVIENDA
Buin	[REDACTED]	[REDACTED]	La puerta principal no cierra, se encuentra dañada la bisagra.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Llave de paso está dañada, tiene mal instalada la tina, el baño presenta filtración de agua, las chapas de las puertas están dañadas.
	[REDACTED]	[REDACTED]	La cañería del calefón está dañada.
	[REDACTED]	[REDACTED]	WC obstruido, problemas con el agua caliente.
Cerrillos	[REDACTED]	[REDACTED]	Filtración de agua en el lavaplatos de la cocina.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Se humedece el piso.
	[REDACTED]	[REDACTED]	No funciona el calefón.
	[REDACTED]	[REDACTED]	El lavaplatos esta obstruido.
	[REDACTED]	[REDACTED]-8	Filtración de agua en la tina del baño.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Falta mantención al calefón.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Se filtra agua en la cocina y loggia.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Se humedece cocina.
Maipú	[REDACTED]	[REDACTED]	Vidrio quebrado.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Se filtra agua desde el extractor del baño.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Goteras en el living y el dormitorio.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Las llaves del lavaplatos están dañadas, existe filtración de agua en la cocina, el paso de corriente está dañado, no tiene agua caliente.
Melipilla	[REDACTED]	[REDACTED]	El lavaplatos está deteriorado.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Lavaplatos deteriorado.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado y llaves del lavaplatos sueltas.
Quilicura	[REDACTED]	[REDACTED]	Se humedece el mueble del lavaplatos.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Paredes y piso deteriorados.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Paredes y piso deteriorados.
	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 14: DESPERFECTOS DETECTADOS EN LOS CONDOMINIOS VISITADOS			
COMUNA	NOMBRE ASIGNATARIO	RUT	PROBLEMA DETECTADO EN LA VIVIENDA
			Problemas con el agua caliente.
			Problemas por mala instalación del calefón.
			Piso deteriorado.
			Problemas con el agua caliente.

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de las visitas a terreno y entrevistas realizadas a los beneficiarios.

En su respuesta, el organismo auditado indica que, durante el período 2015, en los condominios de Buin, Cerrillos, Maipú, Melipilla y Quilicura, se realizaron los siguientes trabajos solicitados directamente por SENAMA: cambios e instalación de tapa WC, grifería baño y cocina y fitting baño, revisión de instalaciones eléctricas, con el objeto de detectar posibles anomalías; compra e instalación de calefón CVT Cardenal Raúl Silva Henríquez y Beato Alberto Hurtado, ambos de la comuna de Quilicura; y, mejoras en sede del CVT Beato Alberto Hurtado, ya mencionado.

Además, indica que mediante el convenio de operación se transfieren recursos a las entidades operadoras para gastos de mantención y reparación de las viviendas, sede social del condominio y su entorno, entre lo que se incluyen los siguientes trabajos efectuados:

- Reparaciones varias y mantención de instalaciones (eléctricas, red de agua, red de gas, etc.)

- Refacción y reparación de infraestructura (pintura, reparación de techos, revisión y reparación de canaletas, instalación de cortinas etc.).

- Reposición y/o reparación de elementos de seguridad (vidrios, llaves, chapas, luminarias, cierre perimetral, etc.).

- Limpieza general de espacios comunes, remoción de pastizales y escombros, etc.

Al respecto, si bien el servicio detalla y adjunta documentación de los trabajos efectuados en los condominios durante los años 2015 y 2016, estos no responden a los deterioros observados en las visitas a terreno realizadas por esta Contraloría General en agosto de la segunda anualidad en referencia; además, no expone las medidas ni los plazos para dar solución a lo señalado por este Organismo de Control, por lo que se mantiene la observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

b) Stock de viviendas.

En cuanto a la revisión del stock de viviendas de 12 comunas de la Región Metropolitana, se detectaron las siguientes situaciones:

TABLA N° 15: DESPERFECTOS DETECTADOS EN STOCK DE VIVIENDAS VISITADOS			
COMUNA	NOMBRE ASIGNATARIO	RUT	PROBLEMA DETECTADO EN LA VIVIENDA
La Granja	[REDACTED]	[REDACTED]	Llaves dañadas, humedad en el baño, grietas en el muro, no tiene agua caliente.
Talagante	[REDACTED]	[REDACTED]	Baño deteriorado, lavaplatos no está en funcionamiento, piso dañado, no tiene calefón.
El Bosque	[REDACTED]	[REDACTED]	Goteras en el techo.
Maipú	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado.
María Pinto	[REDACTED]	[REDACTED]	Piso deteriorado, falta cerrar el patio.

Fuente de Información: Elaboración propia sobre la base de las visitas a terreno y entrevistas realizadas a los beneficiarios.

Las situaciones descritas contravienen la letra e) de la cláusula segunda de los convenios de comodato entre SENAMA y el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región Metropolitana, aprobados por resoluciones exentas N°s 4.037 y 4.145, de 2009 y 2011 respectivamente, que establece que el servicio auditado deberá hacerse cargo de la conservación, mantención, funcionamiento, cuidado, vigilancia y permanente estado de operación de los inmuebles entregados en comodato, situación que no ha ocurrido en la especie.

Al respecto, el servicio examinado señala que no cuenta con los recursos económicos y técnicos para la administración y mantención de estas viviendas, por lo que solicitará una reunión con la División de Política Habitacional perteneciente al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para establecer un cronograma de entrega de los inmuebles.

En consecuencia esta Contraloría General mantiene lo observado, por ser un hecho consumado; además, las medidas a que alude el servicio aún no se encuentren materializadas.

18.2 Falta de condiciones en determinadas viviendas.

Se observó que algunas viviendas no cuentan con las condiciones necesarias y adecuadas para la estadía de los adultos mayores, según se especifica en la siguiente tabla:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

TABLA N° 16: FALTA DE CONDICIONES ÓPTIMAS DE LAS VIVIENDAS			
COMU-NA	NOMBRE ASIGNATARIO	RUT	OBSERVACIONES DE VIVIENDA EN TERRENO
Melipilla			Problemas en las Chapas de puertas.
			Espacios comunes en malas condiciones sin facilidad para su tránsito.
Quilicura			Tinas de baño no accesibles.
Cerrillos			Cierre perimetral inseguro.
María Pinto			Patio abierto sin elementos de seguridad.

Fuente de Información: Entrevistas realizadas en visitas a terreno

Las circunstancias descritas vulneran uno de los objetivos específicos del referido programa de viviendas, "que indica otorgar a personas mayores vulnerables, una solución habitacional adecuada a sus necesidades", tal objetivo se encuentra regulado en el numeral 2.4 de la resolución exenta N° 3.426, de 2014, que aprueba la guía de operaciones conjunto de viviendas tuteladas del SENAMA para el período 2015.

Sobre el particular, el servicio informa que, para el caso del condominio de Melipilla, solicitó a la unidad de transferencia un certificado de disponibilidad presupuestaria e informe de evaluación financiera, con el fin de asignar los recursos mediante un addendum al convenio suscrito con la entidad operadora, para la realización de accesos al exterior de las viviendas y al interior del espacio común.

En cuanto a los condominios de Quilicura y Cerrillos indica que se incorporará el retiro de las tinas y el cierre perimetral, respectivamente, en la nómina de mantenciones y reparaciones a realizar directamente por SENAMA en el período 2017. Añade que la ejecución de estos trabajos dependerá de la consolidación y priorización de todos los condominios de viviendas tuteladas a nivel nacional.

Atendido lo señalado por el servicio, este Organismo Contralor mantiene lo observado, puesto que las acciones anunciadas por la autoridad son medidas a futuro, cuya concreción no consta.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

III. EXAMEN DE CUENTAS.

1. Gastos irregulares aprobados por el SENAMA.

Del examen a las rendiciones efectuadas por el operador del ELEAM de Puente Alto, se detectaron las siguientes situaciones:

1.1 Gastos por almuerzos de funcionarios del ELEAM.

Se constató que los gastos por servicios de alimentación rendidos al SENAMA durante el segundo semestre del año 2015, por la suma de \$ 6.024.375, no guardan relación con el objetivo del convenio, toda vez que corresponden a almuerzos para los funcionarios y no para los adultos mayores.

TABLA N° 17: RENDICIÓN DE ALMUERZOS					
NOMBRE PROVEEDOR	N° FACTURA	TOTAL FACTURA \$	N° DE ALMUERZOS FUNCIONARIOS	MONTO BRUTO \$	RENDICIÓN
Empresa Nacional de Banquetería Ltda.	19	10.858.000	930	1.494.045	Julio-Agosto
	47	10.502.270	900	1.445.850	Septiembre- Agosto
	65	11.652.091	970	1.558.305	Septiembre- Agosto
	84	12.125.279	950	1.526.175	Noviembre- Diciembre
			TOTAL	6.024.375	

Fuente de Información: Rendiciones AMSCA 2015.

Asimismo, conforme las declaraciones de la supervisora del SENAMA y las del personal que trabajó en el establecimiento en el período que ejerció la Fundación AMSCA -y que continúan desempeñando funciones con el nuevo operador- manifestaron que ellos pagaban por sus almuerzos la suma de \$ 1.000, ya sea en efectivo o mediante descuento por planilla en sus remuneraciones.

1.2 Gastos por arriendo de vehículos.

Con fecha 1 de julio de 2015, se aprobó el convenio atinente al servicio de transporte privado de pasajeros entre AMSCA y la señora [REDACTED] por la suma de \$ 1.450.000 mensuales, el que incluye la contratación de un conductor para el traslado de los residentes y la disposición de un vehículo en el establecimiento de lunes a viernes, desde las 9:00 a.m. y hasta las 5:30 p.m., conforme lo indicado en los numerales décimo primero y primero, respectivamente.

Al respecto, se verificó que el operador no dispuso en el establecimiento al conductor comprometido en el aludido convenio y rindió al SENAMA los gastos correspondientes por la suma de \$ 8.700.000. Asimismo, conforme lo indicado por la encargada de las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

inspecciones del ELEM de Puente Alto, estas labores fueron ejercidas por el señor [REDACTED] quien fue contratado por AMSCA para desempeñar las funciones de Coordinador Administrativo del establecimiento, a partir del 7 de septiembre de 2015, con una remuneración que asciende a \$ 550.000 mensuales.

TABLA N° 18: ARRIENDO VEHÍCULO			
PROVEEDOR	N° DE FACTURA	MONTO \$	ESTADO DE LA RENDICIÓN
[REDACTED]	1	1.450.000	Observada por ser una actividad gravada con IVA.
	2	1.450.000	Observada por ser una actividad gravada con IVA.
	3	1.450.000	Aprobado
	5	1.450.000	Aprobado
	6	1.450.000	Observada por ser una actividad gravada con IVA.
	7	1.450.000	Observada por ser una actividad gravada con IVA.
	TOTAL	8.700.000	

Fuente de Información: Rendiciones AMSCA 2015.

Cabe agregar que conforme las declaraciones de la aludida profesional del SENAMA, el enfermero y la secretaria de AMSCA manifestaron que el vehículo poseía un logo de la Fundación AMSCA y que no estaba disponible para el traslado de los adultos mayores sino para el uso personal del Director Administrativo, don [REDACTED].

Los puntos 1.1 y 1.2 precedentes contravienen lo dispuesto en el artículo 27, "Transferencias a personas o entidades del sector privado", letra b), de la citada resolución N° 30, de 2015, el cual señala que "las unidades operativas otorgantes serán responsables de proceder a su revisión para determinar la correcta inversión de los fondos otorgados y el cumplimiento de los objetivos previstos en la ley o en el acto que ordena la transferencia", lo que no ocurrió en la especie.

Sobre el particular, el ente auditado manifiesta que, mediante oficio N° 1.564, de 3 de noviembre de 2016, notificó al operador Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, AMSCA, respecto al rechazo de los recursos solventados para los aludidos proveedores [REDACTED] por la suma de \$14.724.375, por no guardar relación con el objetivo del convenio, solicitando el reintegro de los gastos observados en un plazo máximo de 20 días a contar de la recepción del aludido documento.

Considerando que los recursos aún no han sido reintegrados por el ejecutor, se mantiene la observación formulada por el monto de \$ 14.724.375, de conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la aludida ley N° 10.336.

2. Falta de gestiones en torno a los montos observados y rechazados.

El SENAMA mantiene en sus planillas de control extracontable fondos observados y rechazados a AMSCA, correspondientes al convenio aprobado mediante resolución N° 51, de 2015, que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

a diciembre de 2015, equivalen a \$ 6.608.973 y \$ 111.154.960, respectivamente, esto es, un total de \$ 117.763.933, sin que a la fecha de la presente auditoría hayan sido reintegrados.

TABLA N° 19: DETALLE DE LOS MONTOS RECHAZADOS Y OBSERVADOS			
PERÍODO RENDICIÓN	TOTAL RECHAZADO \$	TOTAL OBSERVADO \$	TOTAL \$
JULIO-AGOSTO	150.000	35.432.933	35.582.933
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	2.421.931	11.934.095	14.356.026
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	4.037.042	63.787.932	67.824.974
TOTAL	6.608.973	111.154.960	117.763.933

Fuente de Información: Proporcionada por SENAMA.

Además, se detectó que los aludidos gastos rechazados fueron informados extemporáneamente al operador y en forma posterior a la fecha en que el SENAMA puso término anticipado al convenio, mediante la resolución exenta N° 1.368, de 30 de mayo de 2016, en razón de variados incumplimientos a las obligaciones contraídas en este. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 20: GASTOS RECHAZADOS			
RENDICIÓN	N° OFICIO	FECHA OFICIO	MONTO \$
Julio-Agosto	832	08-07-2016	150.000
Septiembre-Octubre	833	08-07-2016	2.421.931
Noviembre-Diciembre	990	23-07-2016	4.037.042
TOTAL			6.608.973

Fuente de Información: Oficios y planilla de control proporcionada por SENAMA.

Dichas situaciones infringen el deber de resguardo del patrimonio público a cuyo cumplimiento se encuentran obligados los organismos y funcionarios de la Administración del Estado, contraviniendo lo prescrito en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, según los cuales los órganos públicos deben observar los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia en sus actuaciones, debiendo sus autoridades y funcionarios velar por la eficiente e idónea administración de los fondos públicos en la realización de sus tareas.

La entidad examinada informa que mediante el oficio N° 1.564, de noviembre de 2016, reiteró al operador AMSCA las observaciones a las rendiciones desde julio a diciembre de 2015.

Sobre el particular, cabe precisar que el SENAMA no alude en su respuesta a la dilación en la comunicación al operador respecto de los montos observados, con la subsecuente falta de resguardo del patrimonio público, remitiéndose solo al citado oficio N° 1.564, de 2016, lo que en definitiva no se hace cargo de lo observado por esta Entidad de Control, por lo tanto, se mantiene lo señalado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

La situación descrita se observa en el tenor de los artículos 95 y siguientes de la mencionada ley N° 10.336, por la suma de \$ 117.763.933 en caso de que la entidad no efectuó el debido reintegro de los referidos gastos.

3. Reintegro no exigido a entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas.

Sobre las transferencias realizadas a las municipalidades de Buin, Cerrillos y Melipilla, cuyo monto totaliza \$ 25.301.160, se constató que los citados ejecutores efectuaron las rendiciones de cuentas al 31 de diciembre de 2015, por un monto que ascendió a \$ 20.746.744.

Al respecto se observó que el SENAMA no ha efectuado acciones necesarias a fin de solicitar a los referidos operadores el reintegro correspondiente a los recursos no utilizados, los que alcanzan la suma de \$ 4.554.416. El detalle de los saldos se presenta en la siguiente tabla:

TABLA N° 21: FONDOS NO REINTEGRADOS				
MUNICIPALIDAD	MONTO TRANSFERIDO \$	N° RESOLUCIÓN EXENTA TRANSFERENCIA	MONTO RENDIDO \$	SALDO PENDIENTE POR RENDIR \$
Buin	8.071.760	N° 3.580, diciembre de 2014	7.119.205	952.555
Cerrillos	9.519.600	N° 3.581, diciembre de 2014	8.250.000	1.269.600
Melipilla	7.709.800	N° 3.588, diciembre de 2014	5.377.539	2.332.261
TOTAL	25.301.160		20.746.744	4.554.416

Fuente de Información: Proporcionada por SENAMA.

Lo descrito, implica una infracción al principio de control establecido en el artículo 3° de la citada ley N° 18.575, asimismo, no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 5° de ese mismo cuerpo normativo, en cuanto a que las autoridades y funcionarios deben procurar un eficiente e idóneo use de los medios públicos.

Al respecto, la entidad auditada señala en su respuesta que, mediante el comprobante contable N° 9.474, de 24 de octubre de 2016, se contabilizó el reintegro por parte de la Municipalidad de Buin, por un total de \$ 757.178. Añade, que mediante el oficio N° 1.509, del SENAMA, se solicitó a dicha entidad edilicia el reintegro de \$ 127.157.

Sobre la Municipalidad de Cerrillos, indica que, mediante oficio N° 1.510 del SENAMA, de 27 de octubre de 2016, solicitó el reintegro de los saldos no ejecutados, por la suma de \$ 1.269.600.

En cuanto a la Municipalidad de Melipilla, agrega que mediante oficio N° 1.512, de octubre de 2016, solicitó las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

rendiciones pendientes de los meses de septiembre y octubre de 2015, y el reintegro de los saldos no ejecutados del convenio.

Considerando que lo informado por el servicio solo da cuenta del reintegro parcial de la Municipalidad de Buin, se subsana respecto a la suma de \$ 757.178. Sin embargo, en lo que dice relación con las restantes sumas de dinero no reintegrados que totalizan \$ 3.797.238, se mantiene lo señalado.

Por lo anterior, se observa la suma de \$ 3.797.238, de conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la referida ley N° 10.336.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio Nacional del Adulto Mayor ha aportado antecedentes y ha iniciado acciones correctivas que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N° 840, de 2016, de este origen.

En efecto, las observaciones formuladas en el capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 3, deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA, punto 3.6, falta de seguimiento a las observaciones de los informes mensuales; y 88, ausencia de contabilización de las rendiciones aprobadas por el SENAMA, se levantan.

A su turno, las observaciones formuladas en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 5, falta de segregación de funciones, capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 9, falta de notificación de observaciones a las entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas, 11, activos adquiridos y no utilizados por los beneficiarios de los condominios de Viviendas Tuteladas y 13, falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda, en lo que se refiere a los casos del señor [REDACTED], y en el capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 3, reintegro no exigido a entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas, respecto a la Municipalidad de Buin por la suma de \$ 757.178, se dan por subsanadas. En cuanto a lo objetado en el aludido capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEAM de Puente Alto (AC)¹, y en el capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numerales 1, falta de oportunidad de término anticipado de contrato (AC)²; 2, omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la

¹ AC, observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).

² AC, observación altamente compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

administración de la Fundación AMSCA (AC)³; 3, deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA, puntos 3.1, supervisiones efectuadas de manera incompleta por el SENAMA a la Fundación AMSCA (AC)⁴, 3.2, retardo en el envío de las observaciones al director de la Fundación (AC)⁵, 3.3, falta de seguimiento a las observaciones de los informes bimensuales (AC)⁶, 3.4, ausencia de supervisiones en el ELEM (AC)⁷, 3.5, fichas de supervisión incompletas e inconsistencia en informe del mes de agosto de 2015 (AC)⁸; y 6, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% (AC)⁹, el servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría Regional el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

Además, en su oportunidad, deberá remitir el acto administrativo que afine dicho proceso disciplinario, conforme lo previsto en el numeral 7.2.3, de la resolución N° 1.600, de 2008, de este origen.

En tanto, respecto del capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 1, gastos irregulares aprobados por el SENAMA, puntos 1.1, gastos por almuerzos de funcionarios del ELEM y 1.2, gastos por arriendo de vehículos (AC)¹⁰, el SENAMA deberá acreditar el reintegro de la suma de \$ 14.724.375 en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se deducirá el correspondiente reparo, de conformidad con el establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 del anotado cuerpo legal. Respecto al numeral 2, del mismo acápite, falta de gestiones en torno a los montos observados y rechazados (AC)¹¹, el SENAMA deberá obtener el reintegro de los gastos aludidos, en el término de 60 días hábiles contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se formulará el reparo pertinente por la suma de \$ 117.763.933, de conformidad con el establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la aludida ley.

Por otro lado, en cuanto al numeral 3, reintegro no exigido a entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas (AC)¹², la institución deberá acreditar la total recuperación de los montos pendientes en cada caso, en el término de 60 días hábiles, contado

³ AC, observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).

⁴ AC, observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).

⁵ AC, observación altamente compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

⁶ AC, observación altamente compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

⁷ AC, observación altamente compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

⁸ AC, observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).

⁹ AC, observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

¹⁰ AC, observación altamente compleja. Falta de documentación de respaldo.

¹¹ AC, observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

¹² AC, observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello ocurra, se formulará el reparo pertinente por la suma de \$ 3.797.238, en virtud de lo establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la antedicha ley.

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

1. En atención al acápite I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEAM de Puente Alto, sin perjuicio del sumario administrativo que debe instruir, el servicio deberá establecer formalmente los procedimientos que digan relación con el resguardo y revisión de las fichas clínicas, con el fin de mantener información integral de los adultos mayores residentes en el ELEAM, remitiendo dichas instrucciones a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.

En lo referente al numeral 2, debilidades en los procedimientos de revisión de las rendiciones de cuenta (AC)¹³, la entidad auditada deberá establecer procedimientos de control que sirvan para garantizar una supervisión competente respecto a las rendiciones de cuentas, lo que será verificado en una futura auditoría.

Respecto del numeral 3, falta de control de los aportes de los residentes del ELEAM (AC)¹⁴, SENAMA deberá remitir a esta Entidad Fiscalizadora los antecedentes que den cuenta de la modificación del procedimiento de rendición, según lo señalado en su respuesta, y aquellos relativos al ingreso y rendición de los recursos obtenidos por el ejecutor sobre el aporte de los residentes, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.

En lo concerniente al numeral 4, falta de procedimiento administrativo (C)¹⁵, el servicio auditado deberá remitir a esta Entidad de Control el documento que apruebe la guía para el control y operación de las residencias colectivas, en el mismo plazo antes citado.

A su turno, en lo relativo al numeral 6, ausencia de archivo público (MC)¹⁶, la entidad auditada deberá implementar un archivo público especial, foliado y actualizado, en el cual se evidencie el registro de los documentos emitidos por este Organismo Fiscalizador, lo que deberá

¹³ AC, observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

¹⁴ AC, observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

¹⁵ C, observación compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.

¹⁶ MC, observación medianamente compleja. Incumplimiento de procedimiento administrativo.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

acreditar en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

2. En lo tocante al capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, falta de oportunidad de término anticipado de contrato, el servicio deberá implementar procedimientos tendientes a mejorar el control y la supervisión de los convenios mantenidos con los ejecutores con el fin de conocer en forma oportuna la gestión de los operadores, lo que será objeto de una próxima fiscalización.

Sobre lo objetado en el numeral 2, omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la administración de la Fundación AMSCA, la institución deberá implementar y aprobar formalmente procedimientos de supervisión y control para las fichas de los residentes en los establecimientos, lo que deberá acreditar en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

Respecto al numeral 3, deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA, puntos 3.1, supervisiones efectuadas de manera incompleta por el SENAMA a la Fundación AMSCA; y 3.5, fichas de supervisión incompletas e inconsistencia en informe del mes de agosto, sin perjuicio del sumario que esa entidad debe realizar, el servicio deberá acreditar la implementación de la nueva ficha de supervisión clínica y los mecanismos para su aplicación, lo cual será verificado en una próxima auditoría.

En lo que atañe a los puntos 3.2, retardo en el envío de las observaciones al director de la Fundación, y 3.3, falta de seguimiento a las observaciones de los informes bimensuales, ambos del aludido numeral 3, corresponde que actualice los instructivos respecto a la supervisión ejercida por el SENAMA y los apruebe formalmente, lo cual deberá acreditar a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción de presente informe.

Sobre el punto 3.4, ausencia de supervisiones en el ELEAM, el servicio deberá arbitrar las medidas tendientes a controlar que lo objetado, en lo sucesivo, no vuelva a ocurrir, lo que será objeto de una próxima fiscalización.

En cuanto a la observación formulada en el numeral 4, falta de control en uso de la cuenta corriente exclusiva contemplada en el convenio (AC)¹⁷, el SENAMA deberá establecer y definir controles que permitan validar la exclusividad en el uso de tal herramienta, en todos los convenios que así lo exijan, lo cual será revisado en futuras auditorías.

¹⁷ AC, observación altamente compleja. Incumplimiento del convenio de transferencias



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

En lo que toca al numeral 5, falta de antecedentes en portafolio de rendición (AC)¹⁸, la entidad auditada deberá enviar la modificación relacionada con el procedimiento de rendición de cuentas, en donde se incorpore el anexo correspondiente a los comprobantes de ingreso, aludido en su respuesta, remitiéndolo a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción de presente informe.

Acerca del numeral 6, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85%, sin perjuicio del sumario administrativo que dicha entidad debe instruir, el servicio deberá implementar procedimientos tendientes a cautelar los aportes de los residentes atendidos por el ELEAM y su correspondiente rendición, cuyo cumplimiento se verificará en una futura auditoría.

Respecto del numeral 7, atraso en la revisión de expedientes de rendición de cuentas (C)¹⁹, la entidad deberá enviar el instructivo interno comprometido en su respuesta, en donde se incorporen los plazos de revisión del programa, en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.

En cuanto al numeral 10, comodatos no incluidos en las cuentas de orden del SIGFE (AC)²⁰, el servicio deberá contabilizar los inmuebles cedidos en comodato por el SERVIU, ajustándose a la aludida resolución N° 16, de 2015, y enviar a este Organismo de Control los comprobantes contables que evidencien dicha acción, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.

En lo que se refiere a lo observado en el numeral 12, expedientes de beneficiarios incompletos en los condominios de Viviendas Tuteladas (C)²¹, el SENAMA deberá completar los antecedentes faltantes en los expedientes de los beneficiarios y remitir los respaldos a esta Contraloría General, en el mismo plazo ya indicado.

En lo que dice relación al numeral 13, falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda, respecto al caso de don [REDACTED] (C)²², el servicio deberá arbitrar las medidas tendientes al desalojo de los habitantes que no están autorizados, informando las acciones adoptadas al efecto y su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.

¹⁸ AC, observación altamente compleja. Falta de respaldo documental de las transferencias realizadas.

¹⁹ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

²⁰ AC, observación altamente compleja. Transacciones no registradas.

²¹ C, observación compleja. Documentación de respaldo incompleta, inconsistente y/o inexistente.

²² C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Tratándose de los numerales 14, falta de control en el uso de "stock de viviendas" (C)²³; 15, incumplimiento de un plan de intervención en Stock de Viviendas (C)²⁴; el SENAMA deberá proporcionar el estado en que se encuentran las gestiones realizadas con el MINVU a efectos de restituir las viviendas, acreditando esta situación a este Organismo de Control en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente reporte.

Asimismo, deberá informar fundadamente, con los antecedentes que lo avalen, la destinación para cada uno de los adultos mayores que son residentes de aquellas viviendas que serán restituidas al MINVU, lo anterior en el plazo ya citado.

Sobre lo observado en el numeral 16, omisión de las actas de supervisión a los Stock de Viviendas (C)²⁵, el servicio, en lo sucesivo, deberá ceñirse estrictamente a lo señalado en la normativa establecida para el Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, Stocks de Viviendas del SENAMA, dando cumplimiento oportuno a sus obligaciones respecto del control, intervención y supervisión de las viviendas, lo cual será verificado en una futura auditoría.

Acerca del numeral 18, visitas efectuadas a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los Stocks de Viviendas, punto 18.1, falta de mantención de las viviendas (C)²⁶, el servicio deberá informar las acciones que implementará, con sus respectivos plazos, para dar solución a las deficiencias detectadas en los Condominios de Viviendas Tuteladas. Sobre los Stocks de Viviendas, deberá informar las gestiones y acuerdos realizados con el MINVU a tal efecto; todo ello, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

Respecto del punto 18.2, falta de condiciones en determinadas viviendas (C)²⁷, la entidad deberá ejecutar las medidas que enunciara en su respuesta, para entregar una solución habitacional adecuada a los adultos mayores, informando un plan de acción al efecto, en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción de este documento.

Finalmente, en relación con las observaciones que se mantienen, el servicio deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en el anexo N° 3, en un plazo máximo de 60 días hábiles, o el que específicamente se haya concedido, a contar de la recepción del presente documento, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

²³ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

²⁴ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

²⁵ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

²⁶ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.

²⁷ C, observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Transcríbase al auditor del ministerio de Desarrollo Social, al Director Nacional y al Auditor Interno del Servicio Nacional del Adulto Mayor, a las Unidades de Apoyo al Cumplimiento, de Personal y Responsabilidad Administrativa y Técnica de Control Externo, todas de esta Contraloría Regional.

Saluda atentamente a Ud.,

JEFE...
SUBROGANTE
UNIDAD DE AUDITORÍA 1
II CONTRALORÍA REGIONAL
METROPOLITANA DE SANTIAGO



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 1

APORTES DE RESIDENTES EILEAM PUENTE ALTO 2015

NOMBRE DEL RESIDENTE	RUT	JULIO \$	AGOSTO \$	SEPTIEMBRE \$	OCTUBRE \$	NOVIEMBRE \$	DICIEMBRE \$	PAGO LÍQUIDO \$	FECHA FALLECIMIENTO SEGÚN SENAMA	OBSERVACIÓN
		0	0	0	0	0	0	0	18-04-2016	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		88.620	89.110	106.010	88.860	0	0	372.600	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		171.290	172.110	188.750	171.540	0	0	703.690	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		101.300	101.300	118.450	101.130	0	0	422.180	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		79.620	80.110	97.010	79.860	0	0	336.600	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	04-09-2015	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.010	196.910	89.760	0	0	466.190	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		189.170	190.070	206.760	189.610	0	0	775.610	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		77.380	77.880	94.760	77.630	0	0	327.650	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		256.826	128.413	128.413	128.430	131.117	122.106	895.305	N/A	OK
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		111.600	112.500	129.190	112.050	0	0	465.340	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE DEL RESIDENTE	RUT	JULIO \$	AGOSTO \$	SEPTIEMBRE \$	OCTUBRE \$	NOVIEMBRE \$	DICIEMBRE \$	PAGO LÍQUIDO \$	FECHA FALLECIMIENTO SEGÚN SEMAMA	OBSERVACIÓN
		88.620	89.110	106.010	88.870	0	0	372.610	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		187.280	0	0	0	0	0	187.280	N/A	OK
		0	0	0	0	0	0	0	15-09-2015	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		130.733	131.724	148.864	132.518	0	0	543.839	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		88.620	89.120	106.000	88.870	0	0	372.610	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		124.360	124.360	141.500	124.360	0	0	514.580	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		180.440	175.650	192.360	179.290	0	0	727.740	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	159.660	176.360	159.220	0	0	495.240	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		88.620	89.110	106.010	88.860	0	0	372.600	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		87.490	87.950	104.420	87.680	0	0	367.540	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	113.990	113.990	N/A	OK
		0	80.130	97.010	79.880	0	0	257.020	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		187.280	188.160	204.870	0	0	0	580.310	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		160.050	160.940	177.640	160.490	160.500	185.870	1.005.490	N/A	OK
		0	0	0	0	376.200	109.460	485.660	N/A	OK
		135.990	135.990	153.140	135.990	0	0	561.110	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	28-04-2016	Se Observa por que no rinden 4 meses de la pensión



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE DEL RESIDENTE	RUT	JULIO \$	AGOSTO \$	SEPTIEMBRE \$	OCTUBRE \$	NOVIEMBRE \$	DICIEMBRE \$	PAGO LÍQUIDO \$	FECHA FALLECIMIENTO SEGÚN SEMAMA	OBSERVACIÓN
		77.000	77.500	94.390	77.250	0	0	326.140	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		203.013	0	120.930	103.793	103.789	0	531.525	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		232.410	0	0	0	0	0	232.410	N/A	Se Observa por que no rinden 5 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		131.730	132.620	149.320	132.180	0	0	545.850	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	89.770	109.460	288.990	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	0	0	89.760	0	0	423.860	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	135.570	152.720	135.570	0	0	0	OK	
		260.150	260.150	277.290	271.340	0	0	1.068.930	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		132.060	132.940	149.630	132.500	0	0	547.130	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		88.610	89.120	106.000	88.870	0	0	372.600	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		85.080	85.570	102.470	85.330	0	0	368.450	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		97.650	102.570	118.620	102.280	0	0	421.120	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORIA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE DEL RESIDENTE	RUT	JULIO \$	AGOSTO \$	SEPTIEMBRE \$	OCTUBRE \$	NOVIEMBRE \$	DICIEMBRE \$	PAGO LÍQUIDO \$	FECHA FALLECIMIENTO SEGUN SENAMA	OBSERVACIÓN
		278.760	278.760	295.900	278.760	0	0	1.132.180	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		245.360	0	282.352	240.000	0	0	767.712	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	19-09-2015	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	14-10-2015	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	05-10-2015	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		181.800	0	0	0	0	0	181.800	N/A	Se Observa por que no rinden 5 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	109.460	109.460	N/A	OK
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		187.280	0	0	0	0	0	187.280	N/A	Se Observa por que no rinden 5 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	07-10-2015	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		79.620	80.120	97.010	79.870	0	0	336.620	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		89.829	89.764	106.927	89.790	89.784	109.464	575.558	N/A	OK
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		88.620	89.110	106.010	0	0	0	283.740	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

NOMBRE DEL RESIDENTE	RUT	JULIO \$	AGOSTO \$	SEPTIEMBRE \$	OCTUBRE \$	NOVIEMBRE \$	DICIEMBRE \$	PAGO LIQUIDO \$	FECHA FALLECIMIENTO SEGÚN SENAMA	OBSERVACIÓN
		89.520	90.010	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.510	90.020	106.900	89.770	0	0	376.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	N/A	Se observa por no rendir aportes de residentes
		88.620	89.120	106.000	0	0	0	283.740	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		374.990	190.070	206.766	0	189.620	0	961.446	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		90.033	0	107.423	90.283	0	0	287.739	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	250.743	0	0	0	0	250.743	N/A	Se Observa por que no rinden 5 meses de la pensión
		84.670	85.160	102.050	0	0	0	271.880	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	12-05-2016	Se observa por no rendir aportes de residentes
		0	0	0	0	0	0	0	14-01-2016	Se observa por no rendir aportes de residentes
		187.280	188.170	204.860	0	0	0	580.310	N/A	Se Observa por que no rinden 3 meses de la pensión
		0	0	0	0	0	0	0	11-09-2015	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
		89.520	9.010	106.900	89.770	0	0	295.200	N/A	Se Observa por que no rinden 2 meses de la pensión
TOTAL 100% APORTES		6.983.504	5.909.684	7.149.905	5.439.714	1.140.780	859.810	27.483.397		
TOTAL 85% APORTES		5.935.978	5.023.231	6.077.419	4.623.757	969.663	730.839	23.360.887		

Fuente de Información: Datos proporcionados por el SENAMA



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 2

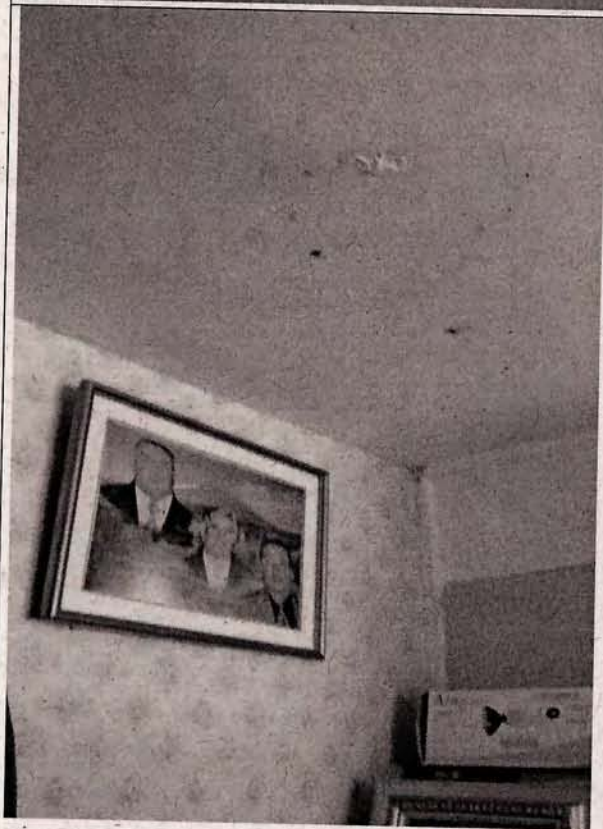
CONDOMINIO DE CERRILLOS





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

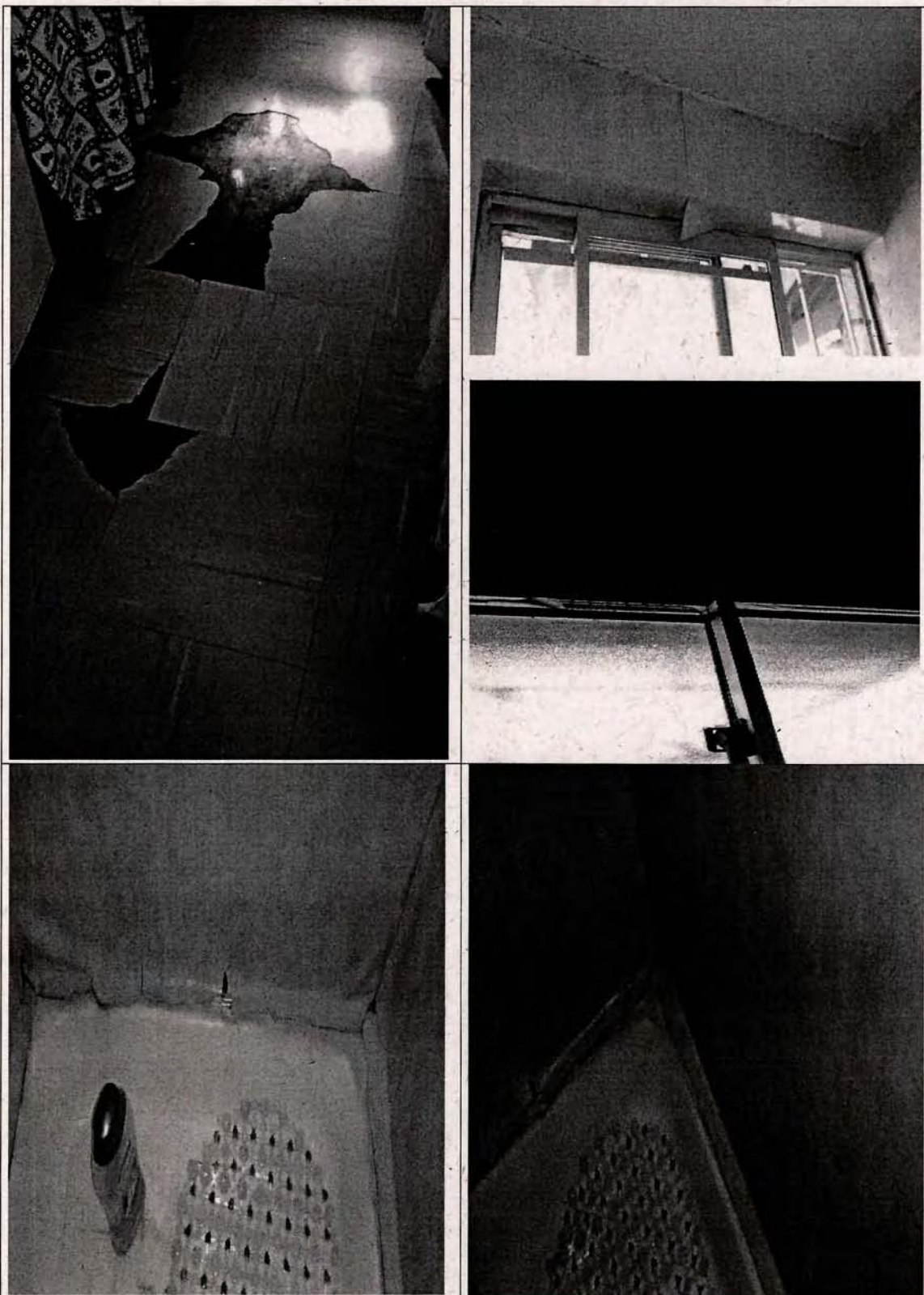
CONDOMINIO DE MAIPÚ





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

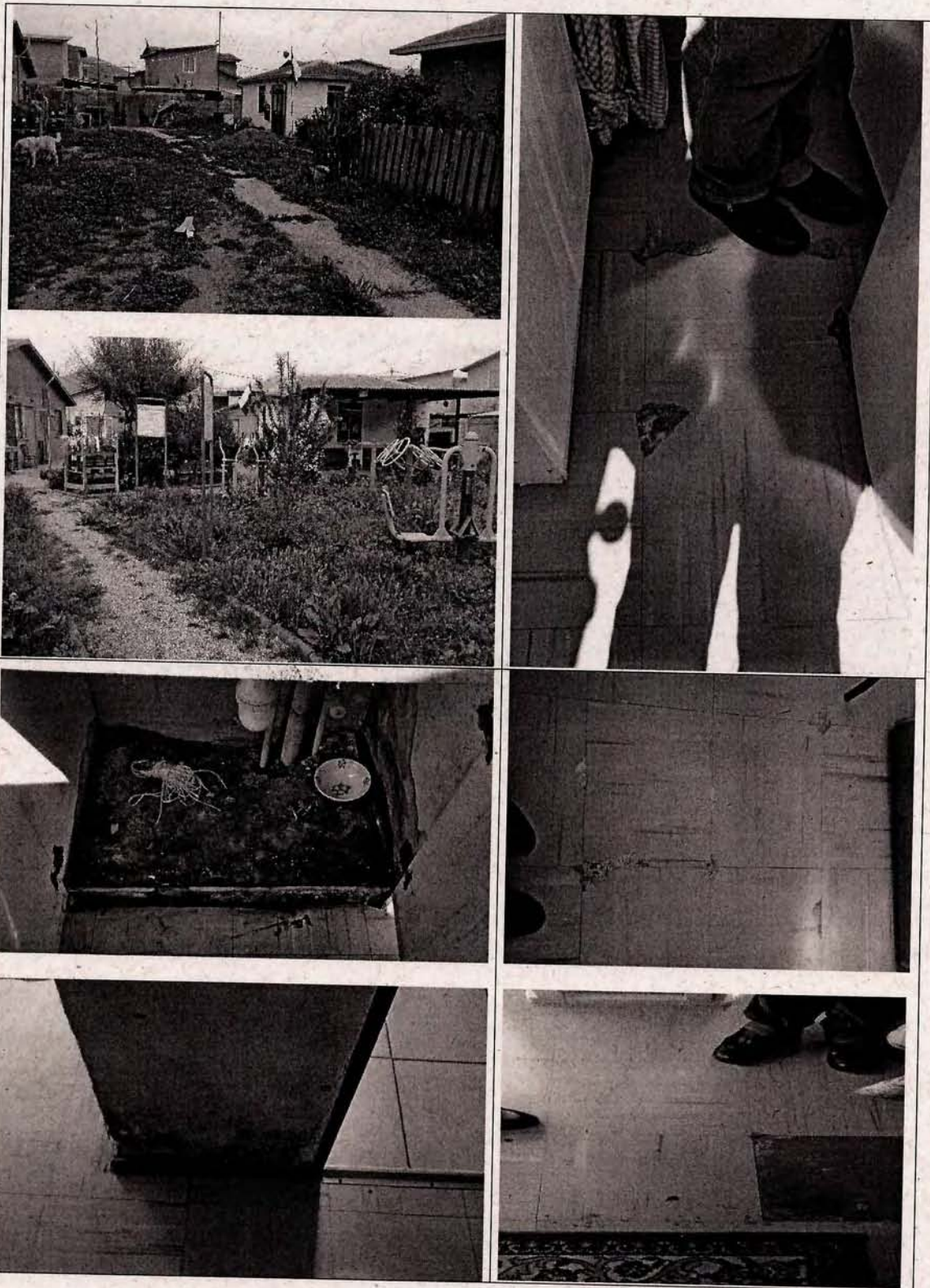
CONDOMINIO DE QUILICURA





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

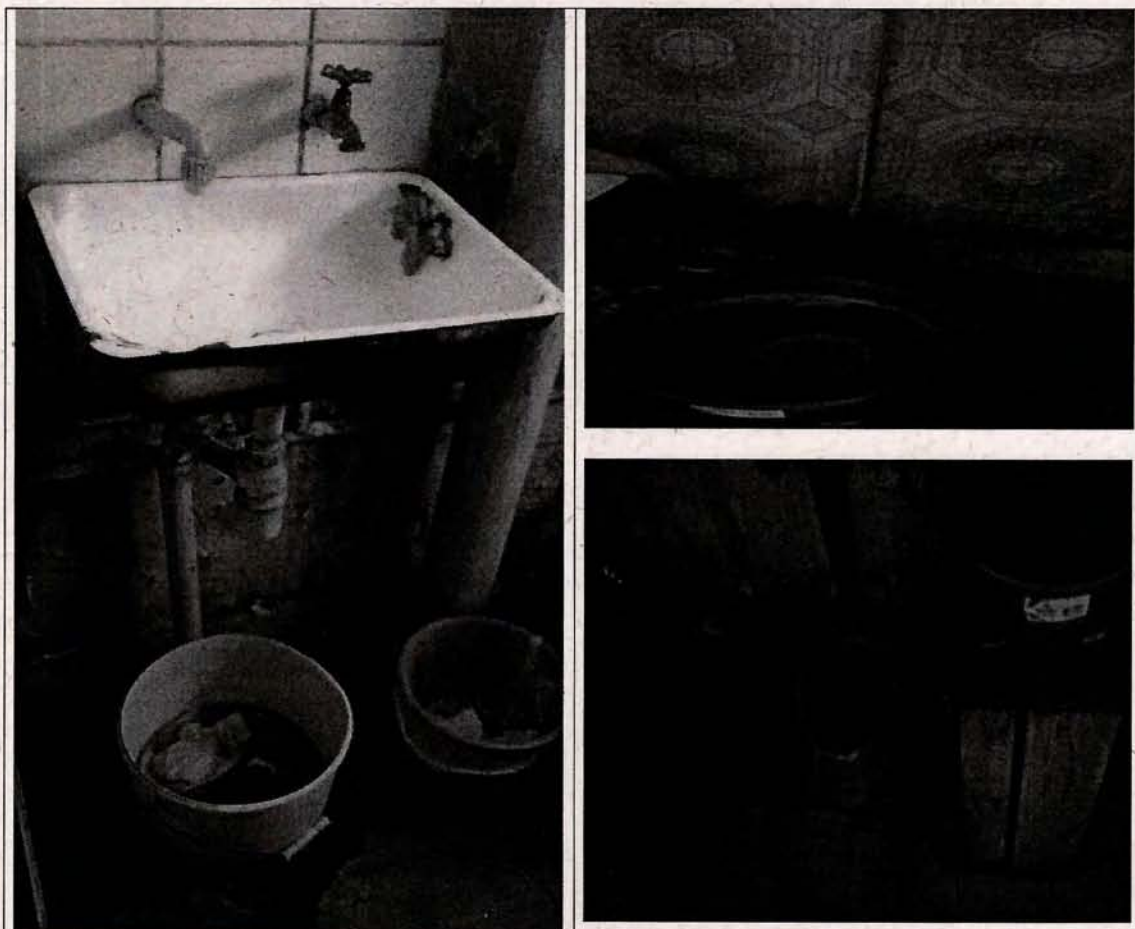
CONDOMINIO DE MELIPILLA





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

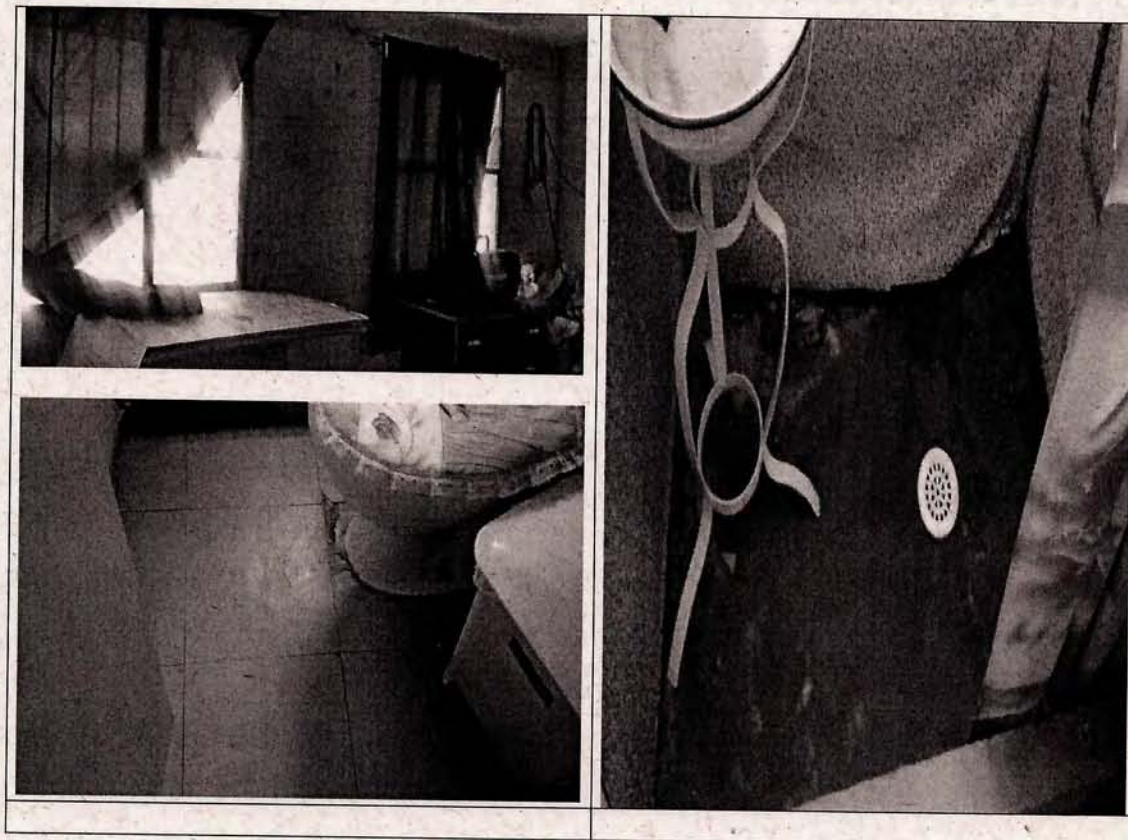
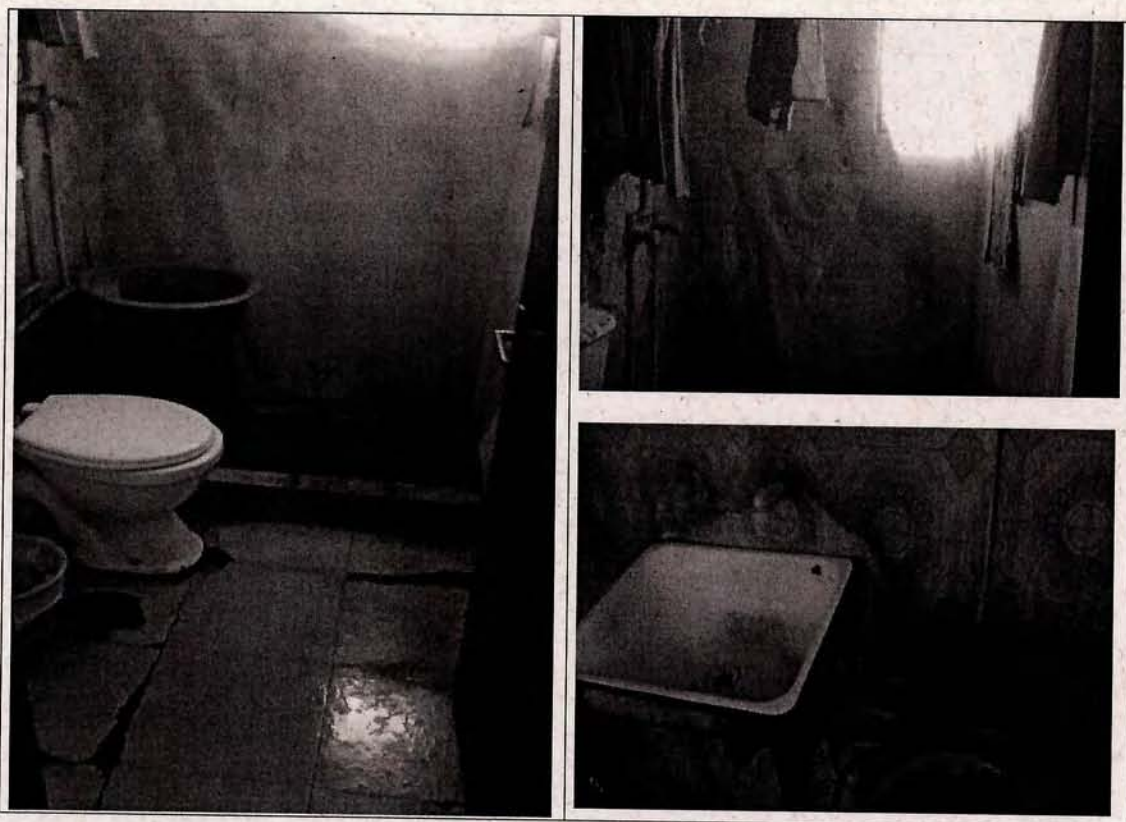
STOCK DE VIVIENDAS



g



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1



g



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

ANEXO N° 3

ESTADO DE OBSERVACIONES DE INFORME FINAL N° 916, DE 2016

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
I. Aspectos de Control Interno, numeral 1.	Falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEM de Puente Alto	Observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar)	El servicio deberá establecer formalmente los procedimientos que digan relación con el resguardo y revisión de las fichas clínicas, con el fin de mantener información integral de los adultos mayores residentes en el ELEM, remitiendo dichas instrucciones a esta Contraloría General, en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento. Además, deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría Regional el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.			
I. Aspectos de Control Interno, numeral 3.	Falta de control de los aportes de los residentes ELEM.	Observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones,	El SENAMA deberá remitir a esta Entidad Fiscalizadora, los antecedentes que den cuenta de la modificación del procedimiento de rendición según lo señalado en su respuesta, y aquellos relativos al ingreso y rendición de los recursos obtenidos por el ejecutor sobre el aporte de			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DE DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
I. Aspectos de Control Interno, numeral 4.	Falta de procedimiento administrativo	Observación compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El servicio auditado deberá remitir a esta Entidad de Control el documento que apruebe la guía para el control y operación de las residencias colectivas, en el mismo plazo antes citado.			
I. Aspectos de Control Interno, numeral 6.	Ausencia de archivo público.	Observación medianamente compleja. Incumplimiento de procedimiento administrativo.	La entidad auditada deberá implementar un archivo público especial, foliado y actualizado, en el cual se evidencie el registro de los documentos emitidos por este Organismo Fiscalizador, lo que deberá acreditar en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 1.	Falta de oportunidad de término de contrato	Observación altamente compleja. Incumplimientos de convenios o contratos.	El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 2.	Omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la administración de la Fundación AMSCA.	Observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).	La institución deberá implementar y aprobar formalmente procedimientos de supervisión y control para las fichas de los residentes en los establecimientos, lo que deberá acreditar en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe. El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe. Además,			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.1.	Supervisiones efectuadas de manera incompleta por el SENAMA a la Fundación AMSCA.	Observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).	El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada,	-Retardo en el envío de observaciones al director de la Fundación.	Observación altamente compleja. Incumplimiento	El servicio deberá actualizar los instructivos respecto a la supervisión ejercida por el SENAMA y aprobarlos formalmente, lo cual deberá acreditar a esta Contraloría General, en el término de 60 días hábiles antes referido.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
numeral 3, puntos 3.2 y 3.3.	-Falta de seguimiento a las observaciones de los informes bimensuales.	de convenios o contratos.	Asimismo, deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.4.	Ausencia de supervisiones en el ELEM.	Observación altamente compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.	El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.5.	Fichas de supervisión de incompleta e inconsistencia en el informe mes de agosto.	Observación altamente compleja. Ausencia de supervisión (valorar, revisar y aprobar, dirigir y capacitar).	El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 5.	Falta de antecedentes en de portafolio de rendición.	Observación altamente compleja. Falta de respaldo documental de las transferencias realizadas.	La entidad auditada deberá enviar la modificación correspondiente al procedimiento de rendición de cuentas, en donde se incorpore el anexo correspondiente a los comprobantes de ingreso, aludido en su respuesta, remitiéndolo a esta Contraloría General, en el término de 60 días hábiles ya citado.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 6.	Falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85%.	Observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El servicio deberá instruir un sumario administrativo con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de tales hechos, remitiendo a esta Contraloría General el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 7.	Atraso en la revisión de expedientes de rendición de cuentas.	Observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.	La entidad deberá enviar el instructivo interno comprometido en su respuesta, en donde se incorporen los plazos de revisión del programa, remitiendo dicho documento a esta Contraloría General, en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 10.	Comodatos no incluidos en las cuentas de orden del SIGFE	Observación altamente compleja. Transacciones no registradas	El servicio deberá contabilizar los inmuebles cedidos en comodato por el SERVIU, ajustándose a la aludida resolución N° 16, de 2015, y enviar a este Organismo de Control los comprobantes contables que evidencien			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			dicha acción, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente documento.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 12.	Expedientes de beneficiarios incompletos en los condominios de Viviendas Tuteladas.	Observación compleja. Documentación de respaldo incompleta, inconsistente y/o inexistente.	El SENAMA deberá completar los antecedentes faltantes en los expedientes de los beneficiarios y remitir los respaldos a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 13.	Falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda, respecto al caso de don Luis Urbina Concha	Observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos	El servicio deberá arbitrar las medidas tendientes al desalojo de los habitantes que no están autorizados, informando las acciones adoptadas al efecto y su estado de avance, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente documento			
II. Examen de la Materia Auditada, numerales 14 y 15.	Falta de control en el uso de "stock de viviendas" Incumplimiento de un plan de intervención en Stock de Viviendas	Observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos	El SENAMA deberá proporcionar el estado en que se encuentran las gestiones realizadas con el MINVU a efectos de restituir las viviendas, acreditando esta situación a este Organismo de Control, en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente reporte. Asimismo, deberá informar fundadamente, con los antecedentes que lo avalen, la destinación para cada uno de los adultos mayores que son residentes de			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORIA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
			aquellas viviendas que serán restituidas al MINVU, lo anterior en el plazo ya citado.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 18, punto 18.1.	Falta de mantención de las viviendas.	Observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos.	El servicio deberá informar las acciones que implementará, con sus respectivos plazos, para dar solución a las deficiencias detectadas en los Condominios de Viviendas Tuteladas. Sobre los Stocks de Viviendas, deberá informar las gestiones y acuerdos realizados con el MINVU a tal efecto; todo ello, en el plazo de 60 días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción del presente informe.			
II. Examen de la Materia Auditada, numeral 18, punto 18.2.	Falta de condiciones determinadas en viviendas	Observación compleja. Incumplimiento de convenios o contratos	La entidad deberá ejecutar las medidas que enunciara en su respuesta, para entregar una solución habitacional adecuada a los adultos mayores, informando un plan de acción al efecto, en el mismo plazo ya señalado.			
III. Examen de Cuentas, numeral 1, puntos 1.1 y 1.2.	- Gastos irregulares aprobados por el SENAMA. - Gastos por arriendo de vehículos.	Observación altamente compleja. Falta de documentación de respaldo.	El SENAMA deberá acreditar el reintegro de la suma de \$ 14.724.375, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se deducirá el correspondiente reparo, de conformidad con el establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 del anulado cuerpo legal.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 1

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
III. Examen de Cuentas, numeral 2.	Falta de gestiones en torno a los montos observados y rechazados.	Observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	El SENAMA deberá obtener el reintegro de los gastos aludidos, en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello ocurra, se formulará el reparo pertinente por la suma de \$ 117.763.933, en virtud de lo establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la indicada ley.			
III. Examen de Cuentas, numeral 3.	Reintegro no exigido a las entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas.	Observación altamente compleja. Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades.	La institución deberá acreditar la total recuperación de los montos pendientes en cada caso, en el término de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se formulará el reparo pertinente por la suma de \$ 3.797.238, en virtud de lo establecido en los artículos 95 y siguiente de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 116 de la citada ley.			



www.contraloria.cl