



# INFORME FINAL

## Servicio Nacional del Adulto Mayor

Número de Informe: 835/2018  
21 de diciembre de 2018



CONTRALORÍA REGIONAL DE COQUIMBO  
UNIDAD DE CONTROL EXTERNO



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

PTRA. N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.093/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
REGIÓN 4

21 DIC 2018 N° 5.688

LA SERENA,



Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas.


Saluda atentamente a Ud.,

  
HUGO SEGOVIA SABA

Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República

RECEPCION

AL SEÑOR  
CORDINADOR REGIONAL DE COQUIMBO  
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR  
PRESENTE

NOMBRE	POSO ELBJETO J.
CARGO	COORDINADOR REGIONAL
FECHA	26/12/2018
FIRMA	

*Car* DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Seguimiento de Fiscalía de la Contraloría General de la República.
- Unidades de Seguimiento y Apoyo al Cumplimiento de la Contraloría Regional de Coquimbo.





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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.094/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
REGIÓN 4

21 DIC 2018

N° 5.689

LA SERENA,



24201812215689


Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

  
HUGO SEGOVIA SABA

Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República

RECEPCION

NOMBRE	PASCO EIBORG
CARGO	COORDINADOR REGIONAL
FECHA	26/12/2018
FIRMA	

AL SEÑOR  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR  
PRESENTE







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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.096/2018

**REMITE INFORME FINAL QUE INDICA**

LA SERENA,



Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas.

Saluda atentamente a Ud.,

  
HUGO SEGOVIA SABA  
Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República

**RECEPCION**

NOMBRE	
CARGO	
FECHA	
FIRMA	

**OFICIO DESPACHADO POR MAIL**

**FECHA: 24 DIC. 2018**

AL SEÑOR  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ANDACOLLO  
ANDACOLLO





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

PTRA N° 24.030/2018  
 REFS. N°s. 44.851/2018  
 44.894/2018  
 CE 1.097/2018

**REMITE INFORME FINAL QUE INDICA**



LA SERENA,

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, con el fin de que, en la primera sesión que celebre el concejo municipal, desde la fecha de su recepción se sirva ponerlo en conocimiento de éste órgano colegiado entregándole copia del mismo.

Al respecto, Ud., deberá acreditar ante esta Contraloría General, en su calidad de secretario del concejo y ministro de fe, el cumplimiento de éste trámite dentro del plazo de diez días de efectuada esa sesión.

Saluda atentamente a Ud.,

*[Handwritten Signature]*  
**HUGO SEGOVIA SABA**  
 Contralor Regional de Coquimbo  
 Contraloría General de la República

**RECEPCION**

NOMBRE	
CARGO	
FECHA	
FIRMA	

**A LA SEÑORA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL**  
**MUNICIPALIDAD DE ANDACOLLO**  
**ANDACOLLO**

**OFICIO DESPACHADO POR MAIL**

**FECHA: 24 DIC. 2018**



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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.098/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

LA SERENA,



Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

  
HUGO SEGOVIA SABA  
Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República

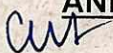
RECEPCION

NOMBRE	
CARGO	
FECHA	
FIRMA	

OFICIO DESPACHADO POR MAIL

FECHA: 24 DIC. 2018

A LA SEÑORA  
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPALIDAD DE ANDACOLLO  
ANDACOLLO





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

PTRA N° 24.030/2018  
 REFS. N°s. 44.851/2018  
 44.894/2018  
 CE 1.099/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 REGIÓN 4

21 DIC 2018 N° 5.694

LA SERENA,



24201812215694

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas.

Saluda atentamente a Ud.,

*[Handwritten Signature]*  
**HUGO SEGOVIA SABA**  
 Contralor Regional de Coquimbo  
 Contraloría General de la República



**RECEPCION**

NOMBRE	<i>Dr. Douglas Mora</i>
CARGO	<i>Encargado de Partes</i>
FECHA	<i>26.12.2018</i>
FIRMA	<i>[Signature]</i>



AL SEÑOR  
 SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD COQUIMBO  
PRESENTE

*[Handwritten mark]*

26 DIC 2018



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

PTRA N° 24.030/2018  
 REFS. N°s. 44.851/2018  
 44.894/2018  
 CE 1.100/2018

**REMITE INFORME FINAL QUE INDICA**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 REGIÓN 4

21 DIC 2018 N° 5.695

LA SERENA,



Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

*[Handwritten Signature]*  
**HUGO SEGOVIA SABA**  
 Contralor Regional de Coquimbo  
 Contraloría General de la República



**RECEPCION**

NOMBRE	<i>M. Angeles Flores</i>
CARGO	<i>Encargada Of. Partes</i>
FECHA	<i>26-12-2018</i>
FIRMA	

A LA SEÑORA  
 AUDITORA INTERNA  
 SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD COQUIMBO  
 PRESENTE

*Aut*

**26 DIC 2018**





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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.101/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
REGIÓN 4

21 DIC 2018

N° 5.696

LA SERENA,



24201812215696

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas.

Saluda atentamente a Ud.,



*Ricardo Collao*  
11347514

24 DIC 2018

*HUGO SEGOVIA SABA*  
Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República

AL SEÑOR  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE COQUIMBO  
PRESENTE

*cu*



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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s. 44.851/2018  
44.894/2018  
CE 1.102/2018

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
REGIÓN 4

21 DIC 2018

N° 5.697

LA SERENA,



24201812215697


Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 835, de 2018, debidamente aprobado, sobre auditoría y Examen de Cuentas a los Programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEAM" Administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

  
HUGO SEGOVIA SABA

Contralor Regional de Coquimbo  
Contraloría General de la República



Fco. Casoy P.  
Administrativo  
24/12/18  


AL SEÑOR  
AUDITOR INTERNO  
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE COQUIMBO  
PRESENTE





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

**Resumen Ejecutivo**

**Informe Final N° 835, de 2018**

**Dirección Regional Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA**

**Objetivo:** Efectuar una auditoría y examen de cuentas a los recursos asignados a los programas presupuestarios "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" que contempla a los Condominios de Viviendas Tuteladas; y, el "Fondo Subsidio ELEAM", dirigido a los ELEAM privados, administrados tanto por el SENAMA, como por instituciones públicas y particulares sin fines de lucro, según corresponda, en la Región de Coquimbo, con el objetivo de verificar su funcionamiento e instalaciones, velando que cumplan con los estándares de atención, servicio y seguridad correspondientes, así como los mecanismos de supervisión implementados por el SENAMA, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, considerando revisiones y validaciones en el año 2018 en la medida que se encontraron pertinentes.

**Preguntas de Auditoría:**

- ¿Dispone el SENAMA de un catastro de los adultos mayores beneficiarios, de sus programas y su situación actual, que sirva como insumo para detectar eventuales brechas en la capacidad de atención institucional?
- ¿Cumplen con la normativa legal vigente, las condiciones de habitabilidad, los estándares de atención, servicios y seguridad los ELEAM y CVT?
- ¿Efectúa la entidad las labores de supervisión y control sobre el cumplimiento de los convenios suscritos con los administradores de los ELEAM y CVT? En caso de ser así ¿Se hace un seguimiento a las deficiencias detectadas?
- En los casos que aplique, ¿Efectúa el servicio una revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por los organismos colaboradores velando por la correcta aplicación de la normativa legal, presupuestaria y contable que las regula y verificando el buen uso de los recursos públicos?

**Principales Resultados:**

- Se constató la falta de actualización de la base de beneficiarios del programa Subsidio ELEAM, y ausencia de evaluación de los asignatarios del Condominio de Vivienda Tuteladas - CVT de Andacollo de acuerdo a la periodicidad exigida, por lo que el SENAMA, para el primer caso, deberá acreditar la rectificación del registro, en tanto para lo segundo, deberá acreditar que realizó las evaluaciones anuales de los beneficiarios, remitiendo la documentación sustentatoria que lo demuestre, en un plazo de 60 días hábiles, desde la recepción del presente Informe Final.
- Se observó la ausencia de un plan de conservación material de viviendas para el CVT perteneciente a la Municipalidad de Andacollo, el cual deberá ser elaborado de acuerdo a los criterios definidos por el SENAMA, remitiendo copia del documento que así lo acredite en el plazo de 60 días hábiles.





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

- Se verificó la existencia de distintas viviendas pertenecientes al CVT examinado con falta de mantención, por lo que la Municipalidad de Andacollo, en su calidad de operador, deberá dar curso a las reparaciones en pisos y muros observados, como a su vez agilizar las gestiones a objeto de reparar o adquirir los elementos observados, por lo que deberá presentar un avance de las medidas tendientes a subsanar las situaciones descritas, informando de ello en un plazo de 60 días hábiles.
- Se constató un incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas por parte del SENAMA, además, la falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por esa entidad, situaciones por las que deberá instruir un proceso sumarial, debiendo remitir a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Contraloría General, en un plazo no superior a 15 días hábiles, el acto administrativo que así lo disponga, lo que es sin perjuicio de la obligación de agilizar los procesos de revisión de las rendiciones de cuenta de sus operadores, para el primer caso, y agotar las instancias de notificación señaladas en su respuesta, y en caso de no corregirse o regularizarse las observaciones respecto de los gastos objetados en los operadores señalados, efectuar los correspondientes cobros y/o acciones que en derecho procedan, acreditando documentadamente de su avance y resultados en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la total tramitación del presente informe.





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

PTRA N° 24.030/2018  
REFS. N°s: 44.851/2018  
44.894/2018

INFORME FINAL N° 835, DE 2018,  
SOBRE AUDITORÍA Y EXAMEN DE  
CUENTAS A LOS PROGRAMAS "FONDO  
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL ADULTO  
MAYOR", Y "FONDO SUBSIDIO ELEM"  
ADMINISTRADOS POR EL SERVICIO  
NACIONAL DEL ADULTO MAYOR DE LA  
REGIÓN DE COQUIMBO.

LA SERENA,

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2018, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, sobre 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 y un examen de cuentas a los programas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y "Fondo Subsidio ELEM", administrados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, en adelante e indistintamente SENAMA, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

El equipo que ejecutó el trabajo fue integrado por doña Sandra Espinosa Díaz, auditora y don Rodrigo Aceituno Ávila, en calidad de supervisor.

### JUSTIFICACIÓN

El SENAMA, en cumplimiento de sus funciones institucionales, ha desarrollado diversos programas para proveer servicios integrales de vivienda y cuidados socio-sanitarios a personas mayores de 60 años de acuerdo a su nivel de dependencia y vulnerabilidad. Para ello, entre otros programas, estableció las líneas "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" y "Fondo Subsidio ELEM".

En relación con el primero, el cual se encuentra contemplado en la Asignación 716, del Subtítulo 24, Ítem 03, de las respectivas leyes de presupuesto, cabe señalar que, desde su creación en el año 2010, ha presentado aumentos sostenidos en los fondos asignados, que han representado un incremento de un 64%, pasando de M\$3.541.277, en el año 2010, a M\$5.794.137, en 2017.



AL SEÑOR  
HUGO SEGOVIA SABA  
CONTRALOR REGIONAL DE COQUIMBO  
PRESENTE



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

A su turno, en el "Fondo Subsidio ELEAM", el presupuesto correspondiente a la Asignación 721, del mismo subtítulo, aumentó en un 12%, de M\$6.201.166, en el año 2013, a M\$6.957.599, en 2017.

Asimismo, a través de esta auditoría, esta Contraloría General busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, la revisión de esta Contraloría Regional se enmarca en los ODS N°s. 1, Fin de la Pobreza, 10, Reducción de las desigualdades, y 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

### ANTECEDENTES GENERALES

Corresponde señalar que 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 de Desarrollo Social.

Asimismo, su artículo 1° establece que 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.

Enseguida, su artículo 3° le encomienda a ese servicio 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, desde el año 2011 las sucesivas leyes de presupuestos del sector público han previsto la asignación 716, "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor", y desde el 2013, la 721, "Fondo Subsidio ELEAM".

En este marco presupuestario, la glosa N° 10, asociada a la citada asignación 716, para el año 2017, "Incluye recursos para el Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, a través de las líneas: Condominios de Viviendas Tuteladas y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, en el marco del convenio establecido con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo".





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

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, registrá el Decreto N° 49, de 2011, del entonces Ministerio de Planificación”.

El referido 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, su artículo 3° establece que para efectos de esa preceptiva se entenderá por “Condominios de Viviendas Tuteladas”, CVT, 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”, los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, ELEM, 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”.

En este orden de consideraciones, 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 Protegidas para Adultos Mayores, así como el 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”.





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

Sobre la materia, es dable indicar que el proceso de postulación y los criterios de selección de beneficiarios, se encuentran consignados en los artículos 9° y 10; del citado decreto N° 49, de 2011.

A su turno, el servicio seleccionará a los postulantes a cada línea del programa según estricto orden de puntaje y de acuerdo a los cupos disponibles con los que cuente para cada una de ellas.

Por su parte, la glosa 13 correspondiente a la mencionada asignación 721 "Fondo Subsidio ELEAM, en el presupuesto del servicio para el año 2017, consigna que "con cargo a estos recursos, el Programa se registrará de acuerdo al Decreto N° 15 de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social y sus modificaciones:".

Luego, el artículo 2° del citado decreto N° 15, señala que el Servicio Nacional del Adulto Mayor administrará el Fondo Concursable, correspondiéndole especialmente la elaboración y aprobación de las bases administrativas y técnicas del concurso, la adjudicación del mismo, la suscripción de los convenios respectivos y la supervisión de la correcta ejecución de los proyectos adjudicados.

Asimismo, en su artículo 3°, el mencionado decreto establece que "El Fondo Concursable podrá financiar, total o parcialmente, proyectos presentados por instituciones públicas o instituciones privadas sin fines de lucro, que administren uno o más Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, en adelante también e indistintamente "ELEAM", que cuenten con autorización otorgada por la Secretaría Regional Ministerial de Salud competente del lugar en que se encuentra ubicado. Dichos proyectos deberán consistir en iniciativas de apoyo directo al adulto mayor residente en ELEAM, que se encuentren en situación de vulnerabilidad.".

Añade dicha preceptiva, que "Para estos efectos, el Servicio convocará a un concurso público, al que sólo podrán acceder las personas jurídicas indicadas en el inciso precedente y podrá considerar una distribución territorial a nivel regional equitativa de los recursos. El concurso público se ajustará estrictamente a lo que se establezca en las respectivas bases administrativas y técnicas, y en lo dispuesto en el presente Reglamento.".

Por su parte, su artículo 7° prevé que "El proyecto que se postule deberá considerar servicios para la satisfacción de necesidades básicas de los adultos mayores residentes, tales como alojamiento, alimentación y convivencia integral, atención médica especializada, estrategias de integración a la comunidad y protección de sus derechos, y servicios de promoción del envejecimiento activo, especialmente en las áreas física, cognitiva y social.".

A su vez, el artículo 12 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, promulgada por el artículo único del Decreto N° 162, de 2017, del Ministerio de Relaciones Exteriores, establece "los derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo", esto es, un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios





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

sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda; promoviendo que la persona mayor pueda decidir permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía.

A fin de garantizar dicho derecho, el Estado de Chile se comprometió a:

a) Establecer mecanismos para asegurar que el inicio y término de servicios de cuidado de largo plazo estén sujetos a la manifestación de la voluntad libre y expresa de la persona mayor.

b) Promover que dichos servicios cuenten con personal especializado que pueda ofrecer una atención adecuada e integral y prevenir acciones o prácticas que puedan producir daño o agravar la condición existente.

c) Establecer un marco regulatorio adecuado para el funcionamiento de los servicios de cuidado a largo plazo que permita evaluar y supervisar la situación de la persona mayor, incluyendo la adopción de medidas tales como: garantizar el acceso de la persona mayor a la información, y promover el acceso a los distintos medios de comunicación e información, incluidas las redes sociales, sobre sus derechos y sobre el marco jurídico y protocolos que rigen los servicios de cuidado a largo plazo; prevenir injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familia, hogar o unidad doméstica; promover la interacción familiar y social de la persona mayor; proteger la seguridad personal y el ejercicio de la libertad y movilidad de la persona mayor; y, proteger la integridad de la persona mayor y su privacidad e intimidad en las actividades que desarrolle, particularmente en los actos de higiene personal.

d) Establecer la legislación necesaria, conforme a los mecanismos nacionales, para que los responsables y el personal de servicios de cuidado a largo plazo respondan administrativa, civil y/o penalmente por los actos que practiquen en detrimento de la persona mayor, según corresponda.

e) Adoptar medidas adecuadas, cuando corresponda, para que la persona mayor que se encuentre recibiendo servicios de cuidado a largo plazo cuente con servicios de cuidados paliativos que abarquen al paciente, su entorno y su familia.

Cabe mencionar que, con carácter confidencial, mediante los oficios N°s. 4.958 y 4.963, de este año y origen, fue puesto en conocimiento del Coordinador Regional de la región de Coquimbo, del Servicio Nacional del Adulto Mayor y del Alcalde de la Municipalidad de Andacollo, respectivamente, el preinforme de observaciones N° 835, de igual anualidad, con la finalidad de que formularan los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se materializó a través de los oficios N°s. 1.980 y 1.210, ambos de 2018, de la Directora Nacional (S) del SENAMA y del Alcalde de ese municipio, en cada caso, cuyos argumentos y antecedentes de respaldo fueron considerados para la elaboración del presente documento.





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

## OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto practicar una auditoría y examen de cuentas a los recursos asignados a los programas presupuestarios "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" que contempla a los Condominios de Viviendas Tuteladas; y, el "Fondo Subsidio ELEAM", dirigido a los ELEAM privados, administrados tanto por el SENAMA, como por instituciones públicas y particulares sin fines de lucro, según corresponda, en la Región de Coquimbo, con el objetivo de verificar su funcionamiento e instalaciones, velando que cumplan con los estándares de atención, servicio y seguridad correspondientes, así como los mecanismos de supervisión implementados por el SENAMA, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, considerando revisiones y validaciones en el año 2018 en la medida que se encontraron pertinentes.

En tal sentido, 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 aludida ley N° 10.336.

## METODOLOGÍA

La revisión 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, ambas de la Contraloría General, 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 efectuó un examen de las cuentas relacionado con la materia 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 en especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas/Levemente complejas, aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.





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

## UNIVERSO Y MUESTRA

De conformidad con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, cabe mencionar que la región de Coquimbo no cuenta con ELEM públicos.

Seguidamente, en relación a la línea "Condominio de Viviendas Tuteladas", se consideró el único establecido en la región, CVT Padre Haroldo Zepeda, ubicado en la comuna de Andacollo, cuyo operador es el municipio de la referida comuna, el cual percibió transferencias en el año 2017 por \$9.202.697, y cuyas rendiciones de cuentas aprobadas por SENAMA alcanzaron a \$1.653.254, las que se examinaron en su totalidad.

Finalmente, en relación al Fondo Subsidio ELEM para entes privados en la región, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, SENAMA efectuó transferencias por \$276.117.365, que corresponden a 6 centros, de los cuales, considerando un criterio analítico dado por la cobertura de atención y materialidad de los montos traspasados, los cuales alcanzan la suma de \$178.908.016, que representa el 65% de dicho universo, se examinaron 2 de estos, Nuestra Señora del Rosario de Andacollo, operado por la Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados y Hogar La Visitación de María, N° 14, cuyo operador corresponde a la Fundación Las Rosas.

Luego, en cuanto a las rendiciones de los 2 operadores, que corresponden a 36, un total de 20 de estas se encontraban aprobados por SENAMA, totalizando la suma de \$123.953.393, las cuales fueron examinadas en su totalidad.

El resumen de lo indicado, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 1, Universo y Muestra

LÍNEAS DE EJECUCIÓN	UNIVERSO		MUESTRA	
	CANTIDAD DE OPERADORES	(\$)	CANTIDAD DE OPERADORES	(\$)
Transferencias Subsidios ELEM	6	276.117.365	2	178.908.016
Rendiciones ELEM Aprobadas por SENAMA	2	123.953.393	2	123.953.393
Transferencias CVT	1	9.202.697	1	9.202.697
Rendiciones CVT Aprobadas por SENAMA	1	1.653.254	1	1.653.254
TOTALES		410.926.709		313.717.360

Fuente: Bases de datos de la ejecución de las transferencias año 2017, las que fueron proporcionadas por la Unidad de Transferencias de SENAMA.

La información utilizada fue proporcionada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor y puesta a disposición de esta Contraloría Regional con fecha 3 de octubre de 2018.





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

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, se determinaron las siguientes situaciones:

### I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

#### 1. Falta de actualización de la base de beneficiarios del programa Subsidio ELEM.

Del análisis del cruce de datos, entre la base de beneficiarios del programa Subsidio ELEM vigentes al 31 de diciembre de 2017, proporcionada por SENAMA, y lo informado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, se verificó que 29 adultos mayores aparecen como fallecidos en los registros de este último servicio durante esa anualidad, y 1 en el 2016, tal como se detalla en el anexo N° 1, lo que evidencia que la base de beneficiarios de que dispone SENAMA para su gestión, no se encontraba debidamente actualizada.

Lo descrito, no se ajusta a lo previsto en la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, que establece en su numeral 38, letra e), vigilancia de los controles, que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones y adoptar inmediatamente las medidas oportunas ante cualquiera evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia y eficacia.

Sobre el particular, el servicio reconoce el hecho observado, expresando que se realizará de forma inmediata la actualización de los beneficiarios, indicando para cada uno de ellos su egreso del ELEM y del Programa.

Al respecto, y no obstante lo manifestado por la coordinación de SENAMA, lo que no pudo ser verificado, atendido que las medidas enunciadas se encontrarían en proceso de implementación, se resuelve mantener la observación.

#### 2. Inutilización de facturas y otros documentos mercantiles pagados.

Examinadas las rendiciones de cuentas presentadas por el ELEM de la Congregación Nuestra Señora del Rosario de Andacollo, Fundación Las Rosas y el CVT de la Municipalidad de Andacollo, se advierte que la coordinación regional no requiere que la documentación original que respalda los gastos, incluidas en las respectivas rendiciones de cuentas, tales como facturas y boletas, sean inutilizados con un timbre, leyenda u otro, a fin de evitar el riesgo de una posterior reutilización ante este u otro organismo.

Lo evidenciado se aparta de lo dispuesto en el numeral 39, de la anotada resolución N° 1.485, de 1996, que indica que "La vigilancia de las operaciones asegura que los controles internos contribuyan a la consecución de los resultados pretendidos. Esta tarea debe incluirse dentro de los métodos y procedimientos seleccionados, por la dirección para controlar las





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

operaciones y garantizar que las actividades cumplan los objetivos de la organización".

Al respecto, el servicio argumenta que los documentos mercantiles que soportan las rendiciones de cuentas presentadas por las organizaciones, aún no se encuentran revisados por el SENAMA, por lo tanto, dichos documentos soportantes no son posibles de inutilizar hasta que se produzca el correspondiente examen.

Sobre el particular, si bien se consideran atendibles los argumentos esgrimidos por el servicio, no permiten desvirtuar lo planteado por esta Entidad Fiscalizadora, por cuanto los hechos observados se derivan de la documentación analizada de las rendiciones aprobadas por el servicio, por lo que la objeción debe mantenerse.

**3. Falta de respaldos de denuncias de irregularidades o malos tratos hacia los adultos mayores beneficiarios de programas de SENAMA.**

Sobre el particular, se constató que la Coordinación del SENAMA de la Región de Coquimbo no mantiene un respaldo o copia de los ingresos de denuncias o requerimientos de la ciudadanía sobre aspectos que guarden relación con la función del servicio.

Lo anterior cobra relevancia debido a que, de acuerdo a lo informado mediante correo electrónico de 31 de octubre de 2018, por la encargada de Servicio de Información y Atención Ciudadana, la red interna de internet del SENAMA se vio afectada por un virus informático, que produjo que el servidor que contenía la aplicación "Sistema de Gestión de Datos" -en adelante SGD-, plataforma que registraba y almacenaba desde el año 2015 hasta marzo de 2018, perdiera la mayor parte de la información sobre requerimientos de la ciudadanía ya sea vía telefónica o por escrito, por lo que se evidencia el riesgo que eventuales denuncias o sugerencias presentadas no sean atendidas.

Lo anterior no se aviene con lo previsto en el artículo 24, del decreto N° 83, de 2004, que prevé que los órganos regidos por esa norma deberán realizar copia de respaldo de la información y aplicaciones críticas para la misión de la institución en forma periódica, en conformidad con lo dispuesto en sus letras a), b), c), d), e), f) y g).

Asimismo, no se ajusta a lo previsto en el ya citado numeral 38, letra e), de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este origen, en lo que respecta a la vigilancia de los controles.

El servicio en su respuesta, en lo que interesa, reconoce que efectivamente el 9 de marzo de 2018 hubo un incidente informático con las consecuencias descritas en la observación, el cual fue informado a los usuarios del SENAMA a nivel nacional el 12 del mismo mes y año.





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

Asimismo, manifestó que, desde esa oportunidad, se han tomado diversas medidas para dar solución a la situación descrita, como la creación de un nuevo servidor de aplicaciones, en el cual se montaron los aplicativos informáticos afectados y se levantaron los respaldos que no se vieron afectados, informando que posterior al referido incidente, se actualizó el equipamiento y se implementó como firewall un equipo Fortinet D500, el cual, informa, se encuentra operativo. Añade que se encuentra en proceso de adquisición de un nuevo equipamiento anti spam.

Al tenor de lo señalado por el servicio, si bien este expresa que se han efectuado las acciones tendientes a la recuperación de la información perdida, el hecho de no mantener una copia de las denuncias o requerimientos de la ciudadanía y el riesgo que esto conlleva, aspecto observado durante la fiscalización, no fue abordado por el SENAMA en su respuesta.

Por su parte, la adquisición del equipamiento anti spam informado, el cual reduciría el citado riesgo de incidentes como el acontecido, no se ha materializado, por lo que corresponde mantener lo observado.

## II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Como resultado de la revisión efectuada, se constataron las situaciones que a continuación se exponen, las cuales se presentan en el mismo orden señalado tanto en el objetivo como en el acápite de universo y muestra:

### 1. Programa Condominio de Viviendas Tuteladas.

Conforme a la muestra determinada, se examinó el CVT asociado al convenio celebrado entre la Municipalidad de Andacollo y SENAMA, según el detalle que se presenta a continuación:

Tabla N° 3: Detalle de convenio suscrito para CVT de la muestra.

Nombre del Condominio	Operador	Documento que aprueba convenio
CVT Padre Haroldo Zepeda	Municipalidad de Andacollo	Res. Ex. N° 2.778 de 30.12.2015

Fuente: Convenios suscritos entre el SENAMA y los operadores de los CVT.





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

De lo anterior, se identificaron las situaciones que seguidamente se indican:

**1.1. Falta de evaluación de los asignatarios del Condominio de Viviendas Tuteladas cada dos años.**

Se observa que el SENAMA no ha realizado una evaluación específica, cada dos años, para verificar que los adultos mayores asignatarios de los CVT, conserven las características necesarias para acceder a ellos o deban ser reubicados en otra dependencia o programas del servicio.

Lo señalado, no armoniza con lo preceptuado en la "Guía de Operaciones Conjunto de Viviendas Tuteladas", del SENAMA, aprobada mediante la resolución exenta N° 3.426, de 2014, de ese servicio, que establece en su capítulo III, sobre "Proceso de Participación del adulto Mayor en el Condominio de Vivienda Tutelada", artículo 3.5, sobre "Egreso del Adulto Mayor", que "en la cláusula décimo primera del contrato de comodato entre SENAMA y el Asignatario, éste tendrá una duración de 2 años, con la finalidad de poder evaluar a la persona mayor, y de ese modo verificar si se mantienen los requisitos de ingreso y cumplimiento de deberes".

Al respecto, el servicio fiscalizado señala en su respuesta que efectivamente no se realiza una evaluación específica para verificar que los asignatarios al CVT aún conservan las características que los hicieron beneficiarios, no obstante, señala que se realizan evaluaciones a los asignatarios a través de una ficha de evaluación anual.

Asimismo, agrega que cuentan con una Guía Operacional que se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Unidad Jurídica de ese servicio.

Conforme a lo expuesto, cabe anotar que el servicio no adjunta como antecedente el formato de la aludida ficha, como tampoco acompaña las de periodos anteriores, a objeto de corroborar que se encuentre conforme a los requerimientos del numeral 3.5 de la resolución exenta N° 3.426, de 2014, de ese servicio, ni consta la aprobación de la señalada guía, por lo que corresponde mantener íntegramente la observación.

**1.2. Supervisiones por parte de la Coordinación Regional del SENAMA.**

Sobre la ejecución de la línea de CVT de la comuna de Andacollo, se verificó la ejecución de dos supervisiones para el período 2017, correspondiente a los meses de agosto y octubre, con lo cual se incumple la cláusula séptima del convenio suscrito entre el SENAMA y la Municipalidad de Andacollo, aprobado por resolución exenta N° 2.778, de 2015, que estipula que "La supervisión por parte de la contraparte técnica de SENAMA se realizará al menos 4 (cuatro) veces en cada período anual de operación del CVT."





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

De igual manera, lo observado incumple el artículo 18, del título IV De la Supervisión del programa, del decreto N° 49, de 2011, ya enunciado, que dispone "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".

Sobre la materia, el SENAMA reconoce que efectivamente realizó 2 visitas, tal como se observó, no obstante, argumenta que el servicio implementó medidas al respecto, como una Guía de Orientaciones Técnicas para la Supervisión, aprobada a través de la resolución exenta N° 1.324, de 2018, la cual adjunta, además de la realización de una reunión técnica vía video conferencia para reforzar la importancia del cumplimiento del proceso y por último informa que durante el presente año, la región registra 8 supervisiones.

Al respecto, si bien se advierte que se han adoptado acciones al respecto, las observaciones formuladas recaen sobre la falta de supervisiones para el período 2017 sujeto a examen, lo cual constituye un hecho consolidado no susceptible de regularización, por lo que se mantiene lo observado.

**1.3. Falta de seguimiento por parte de la Coordinación del SENAMA a las deficiencias detectadas en las fiscalizaciones realizadas.**

Se constató que la coordinadora regional del SENAMA no efectuó un seguimiento a las deficiencias detectadas en razón de las fiscalizaciones realizadas durante el período en revisión, según lo dispone el artículo 18, del Título VI del aludido decreto N° 49, de 2011, el que establece 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. Los respectivos convenios señalarán los derechos y obligaciones de las partes".

Al respecto, el servicio indicó en su respuesta que las supervisiones aplicadas en el 2018, contienen información respecto a los deberes de la entidad operadora establecidos a través del convenio, así como las detectadas en el condominio, reparaciones de infraestructura, conflicto entre asignatarios, desarrollo de actividades que forman parte del plan de trabajo, estado de cuentas de servicios básicos, además de observaciones generales respecto a recomendaciones y/o asistencia técnica para la ejecución de los planes de intervención, detallando que cada una de las supervisiones cuenta con la firma de la monitora.

Sobre este punto, si bien el servicio expone las medidas correctivas implementadas durante las supervisiones del año en curso, los hechos observados recaen sobre los seguimientos de las deficiencias detectadas durante el período terminado el 31 de diciembre de 2017, de lo cual la coordinación del SENAMA no hace referencia en su respuesta, debiendo mantenerse lo observado.





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

**1.4. Incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de la Municipalidad de Andacollo.**

Sobre la materia, es dable manifestar que, a objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, tanto en los contratos suscritos entre los operadores de los CVT examinados y el SENAMA, así como los consignados en el decreto N° 49, de 2011, del ex Ministerio de Planificación, se procedió a validar que en el CVT visitado, se hubiesen ejecutado las siguientes acciones:

- a) Diagnósticos iniciales de los beneficiarios;
- b) Plan de intervención individual y posteriores actualizaciones;
- c) Que los recursos transferidos se hayan ocupado en la correcta aplicación del programa;
- d) Que se hayan aportado los recursos humanos necesarios para el correcto avance de los planes de intervención y de mantención de las viviendas, y de administración del CVT;
- e) Se hayan facilitado las condiciones mínimas para el desarrollo de las labores del monitor;
- f) Contratación del profesional que desarrolla las labores de monitor;
- g) Promoción de actividades e instancias de participación;
- h) Se haya cumplido con velar que los adultos mayores se conecten con las redes locales;
- i) Que los adultos mayores adquieran o potencien sus habilidades sociales;
- j) Que los adultos mayores cumplan con los deberes adquiridos en el contrato; y,
- k) Se haya gestionado la ejecución de trabajos de mantención.

Así, del análisis de la información proporcionada a fin de validar lo anteriormente indicado, se determinaron los hechos que a continuación se exponen:

**1.4.1 Sobre la actualización del plan de intervención social.**

Al respecto, se constató que la Municipalidad de Andacollo, como operadora del CVT Padre Haroldo Zepeda, no actualizó el plan de intervención social por cada período de ejecución del convenio, contraviniendo el artículo 15 del referido decreto N° 49, de 2011.

En su respuesta el SENAMA detalla que mediante el memorándum N° 128/2017, la Municipalidad de Andacollo remitió el informe de diagnóstico actualizado y el plan de trabajo correspondiente al año 2017, el cual adjunta.

Considerando que la coordinación de SENAMA proporcionó los antecedentes objeto de reparo, los cuales no se tuvieron a la vista al momento de la fiscalización, se estima pertinente levantar la presente observación.





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

**1.4.2 Ausencia de plan de conservación material de las viviendas.**

Sobre la materia, se constató que para el CVT examinado, no existe el plan de conservación material de las viviendas, con lo cual el municipio no ha dado cumplimiento al referido artículo 15 del anunciado decreto N° 49, de 2011, el cual dispone que este debe ser desarrollado por el operador de acuerdo a los criterios proporcionados por SENAMA.

Asimismo, el numeral 3.6, Sobre plan de conservación y mantención de la vivienda del programa de la Guía de Operaciones CVT, aprobado por la citada resolución exenta N° 3.426, de 2015, del SENAMA, dispone que "La entidad operadora deberá elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento, para ello evalúa y determina las acciones a seguir para la correcta conservación de las viviendas".

Al respecto, SENAMA detalla que oficiará a la institución solicitando el cumplimiento del respectivo convenio.

Por su parte, la Municipalidad de Andacollo no aporta antecedentes para desvirtuar el hecho objeto de reparo, por lo que la observación se mantiene.

**1.4.3 Sobre condiciones mínimas para el desarrollo de labores administrativas a realizar por el monitor (a).**

En visita inspectiva al Condominio de Viviendas Tuteladas, administrado por la Municipalidad de Andacollo, se constató que la monitora de la coordinación del SENAMA, doña Alexandra Pinto Gallardo no cuenta en las dependencias del CVT con las condiciones mínimas para realizar su labor, considerando que, al momento de las visitas realizadas, el municipio de Andacollo no ha puesto a disposición en el condominio elementos que le permitan desarrollar las labores administrativas, esto es, computador e impresora.

Lo anterior transgrede lo acordado en el numeral 6, del artículo tercero, del convenio celebrado entre el municipio y el SENAMA, aprobado por resolución exenta N° 2.778, de 2015, por cuanto el operador tiene como obligación facilitar las condiciones mínimas para el desarrollo de las labores administrativas a realizar por el monitor del CVT como; acceso a computador, impresora, internet, entre otros.

Sobre el particular, SENAMA al igual que en el punto anterior, informa que oficiará al CVT, solicitando el cumplimiento del convenio.

Ahora bien, la Municipalidad de Andacollo expone que la monitora de la coordinación de SENAMA cuenta con un notebook en las dependencias del condominio y que la impresora se encuentra en mal estado, por lo que se realizarán las gestiones para habilitar internet y adquirir otro equipo de impresión.





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

En consideración a que no fue acreditado el hecho de mantener un equipo computacional y que los demás elementos descritos por el municipio no se encuentran actualmente disponibles, la observación se mantiene.

**1.5. Otras verificaciones en visita a terreno.**

Con fecha 23 de octubre de 2018 se concurrió al CVT de la comuna de Andacollo para efectuar validaciones respecto de los convenios y cumplimiento de disposiciones de salud, seguridad, higiene entre otras, detectándose diversas situaciones que se detallan a continuación y cuya evidencia fotográfica se expone en el anexo N° 2.

**1.5.1 Incumplimiento mantención de viviendas en el CVT.**

Se observaron grietas en la pared de un dormitorio de la casa habitación N° 2 (fotos N°s. 1 y 2), y deficiente recubrimiento de piso en la casa N° 3 (fotos N°s. 3 y 4), lo que importa un riesgo físico ante una eventual caída del usuario.

Además, se detectó la presencia de humedad en paredes y cielos de dormitorios y living-comedor de las viviendas, suciedad en los muros, pisos en mal estado de conservación, muros con pinturas descascaradas y abertura de cielo en pasillos y falta de aseo interior de inmuebles (fotos N°s. 5 a 11).

A su vez, se advirtió que el calefont de la casa N° 1 se encuentra en mal estado, lo cual ocasiona inconvenientes al adulto mayor que habita ese lugar al no contar con agua caliente (foto N° 12).

Asimismo, se evidenció que la lavadora comunitaria dispuesta para el uso de los adultos mayores, se encuentra con falla, aproximadamente desde septiembre de 2018, sin que hasta la fecha se haya dispuesto su cambio o arreglo (foto N° 13).

Las situaciones descritas en los párrafos precedentes vulneran las obligaciones contraídas por la entidad operadora en la cláusula quinta, numeral 5, del convenio suscrito entre ambas entidades públicas, el cual señala que deberá gestionar la ejecución de los trabajos de mantención y reparación de las viviendas, la sede social del CVT, y su entorno, de acuerdo a las necesidades detectadas.

De igual manera, las situaciones expuestas importan una infracción a lo estipulado en el artículo 15 del ya citado decreto N° 49, de 2011, el cual establece, en lo que interesa, que para los Condominios de Viviendas Tuteladas se asignarán recursos para el financiamiento de un plan de intervención social y otro de conservación material, el cual deberá contemplar un programa de reparación y accesibilidad, ajustándose el cálculo de la transferencia, entre otros, al siguiente criterio: estado de conservación de las viviendas,





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

determinado mediante una visita técnica de inspección, realizada por un profesional del SENAMA y del SERVIU, lo que en la especie no se cumple.

Al tenor de lo expuesto, el SENAMA informa que se enviará un oficio a la entidad operadora solicitando el cumplimiento del convenio, agregando que, respecto del estado de funcionalidad del calefont detallado, se realizó el requerimiento de compra, el cual se encuentra en proceso.

Por su parte, el municipio de Andacollo informa que se realizó el requerimiento al SENAMA de un calefont, encontrándose este en proceso de adquisición.

Agrega la entidad edilicia que, en lo que guarda relación con las reparaciones, se solicitó mediante memorándum N° 247, de 2018, al Departamento de Administración y Finanzas, bombas de estanques de inodoro, duchas completas, llaves de lavatorio, llaves de lavaplatos, además se requirió al Departamento de Aseo y Ornato maestros para pintar el exterior del CVT, adquiriéndose los insumos y efectuándose las reparaciones correspondientes. Ahora bien, en cuanto a los pisos y paredes observadas, se informa que se realizará una visita técnica inspectiva y se realizarán los arreglos pertinentes.

Sobre la materia, si bien el municipio ha adoptado medidas que van en mejora de las condiciones de habitabilidad de las viviendas del CVT, no se proporcionaron antecedentes que acrediten la instalación de nuevos artefactos o de reparación de estos, en lo que respecta al calefont y la lavadora observados, como a su vez no se han evaluado las eventuales reparaciones en los muros y pisos, por lo que la observación se mantiene.

#### **1.5.2. Casa N° 15 del condominio dispuesto como bodega y sin mantención.**

Se constató en la visita a terreno que de las 15 viviendas que componen el CVT, 14 de ellas se encuentran habitadas por residentes, y una está habilitada como bodega (fotos N°s. 14 y 15) y con un deficiente estado de conservación, específicamente en lo que respecta al recubrimiento de piso.

La situación descrita en el párrafo precedente vulnera las obligaciones contraídas por la entidad operadora en la ya señalada cláusula quinta, numeral 5, del convenio suscrito entre ambas entidades públicas.

Sobre el particular, el servicio informa que con fecha 24 de octubre de 2018, la casa en análisis fue asignada a un beneficiario, lo cual consta en la documentación que proporciona, no obstante, el contrato de comodato no se encuentra afinado estando pendiente de tramitación y aprobación.

De lo detallado en forma precedente, al no encontrarse formalizada la asignación de la vivienda al asignatario, y al no aportar antecedentes que den cuenta de acciones de mejora en el estado de la vivienda, la observación se mantiene.





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

**1.5.3 Sobre vías de evacuación y falta de señaléticas en CVT.**

Se constató que las vías de evacuación del CVT no permiten la salida fluida en situaciones de emergencia a un espacio exterior libre de riesgo, comunicando a la vía pública y con señalética visible y claramente comprensible por los residentes, vulnerando lo establecido en el artículo 4.2.29, del decreto N° 47, de 1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que Fija Nuevo Texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que dispone, en lo que interesa, que todas las vías de evacuación y sus accesos deben identificarse mediante señales de gráfica adecuada (fotos N°s. 16 a 19).

En respuesta a la situación expuesta, SENAMA expresa que se solicitará al operador trabajar en la elaboración e implementación de un plan de emergencias, así como la incorporación de señaléticas al interior del CVT.

A su vez, el municipio de Andacollo expresa que se coordinará con el director comunal de protección civil la instalación de las señaléticas.

En consideración a que las acciones enunciadas por ambos organismos no se han hecho efectivas; la observación se mantiene.

**1.5.4 Sobre rampa de acceso al CVT.**

En visita a terreno, se constató la presencia de una rampa de acceso para silla de ruedas que no cuenta con un pasamanos y el piso no posee elemento antideslizante, contraviniendo la anotada Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, OGUC, específicamente el artículo 4.1.7, que establece los requisitos mínimos, como el material antideslizante para el piso y que las rampas cuya longitud sea mayor a 1,5 metros, como ocurre en la especie, deberán estar provistas en ambos costados de un pasamanos contiguo de dos alturas (fotos N°s. 20 y 21).

Sobre este punto, la Directora del SENAMA expone que el CVT de Andacollo tuvo recepción final previa a la publicación en el Diario Oficial del decreto N° 50, que modifica la OGUC, en el sentido de actualizar sus normas a las disposiciones de la ley N° 20.422, sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de personas con Discapacidad.

Agrega, que el decreto N° 50 fue promulgado el 21 de septiembre de 2015, y el contrato de comodato del CVT traspasado a SENAMA corresponde al mes de agosto de 2012, no obstante, la mejora a esa infraestructura se considerará progresivamente de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria de SENAMA, considerando los elementos señalados en el aludido decreto N° 50.





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

Sobre lo manifestado por la autoridad en su respuesta, cabe consignar que, de acuerdo a la disposición transitoria del señalado decreto N° 50, se establece, en síntesis, que los edificios existentes de uso público que presten servicio a la comunidad, que no correspondan a los contemplados en el artículo transitorio incorporado por el referido decreto en la ordenanza general referida, deberán cumplir con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 4.1.7 y con todas las restantes disposiciones de dicha ordenanza.

Adiciona que, si para cumplir con los requisitos mínimos fuese necesaria la ejecución de obras de ampliación y/o alteración, el correspondiente permiso deberá solicitarse a la Dirección de Obras Municipales, a lo menos 180 días antes que se cumpla el plazo máximo que corresponde a 3 años contados desde la publicación en el diario oficial del señalado decreto, por lo que, al tenor de lo señalado, y no siendo un edificio eximido de la referida exigencia, le son aplicables las disposiciones enunciadas, debiendo mantenerse lo observado.

## **2. Programa Fondo Subsidio ELEAM.**

La revisión asociada al referido programa, como ya se señaló, contempló los subsidios otorgados a dos operadores, Fundación Las Rosas y la Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados, a partir de lo cual se identificaron las siguientes situaciones:

### **2.1 Ausencia de protocolo para cautelar que los residentes dispongan de medios para el control periódico de salud.**

Al respecto, en la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, no se advirtió el señalado protocolo, vulnerando de esta forma el artículo 23 del decreto N° 14, de 2010, del Ministerio de Salud, que Aprueba Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, el cual establece que "Deberán estos establecimientos cautelar que los residentes dispongan de los medios para el control periódico de su salud, a través de los servicios de un médico privado o de la atención primaria, según lo informado al ingreso de conformidad con el artículo 15 de este reglamento, o podrá ser un médico provisto por la residencia".

En respuesta a la situación planteada, SENAMA expresa que, con el propósito de disponer de medios para el control periódico de salud para el ELEAM, mantiene atenciones del área de salud al interior de la residencia con 45 horas semanales de enfermera, 45 de técnicos en enfermería y 4 de nutricionistas, además de contar con terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo y kinesiólogos, a través de convenios con entidades de educación superior.

Agrega a lo anterior, que los residentes se encuentran inscritos en el CESFAM correspondiente con sus controles, adjuntando los antecedentes respectivos.





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

De lo señalado por el servicio, si bien son atendibles los argumentos expuestos, no consta que el recinto fiscalizado haya cautelado que los residentes dispongan de los medios para el control periódico de salud ya sea a través de recintos privados y/o públicos, a través de un médico privado o de la atención primaria, según expresa la norma.

Por su parte, los antecedentes proporcionados solo dan cuenta de un registro de número de atenciones de los residentes del hogar en hospitales, CESFAM, médicos particulares y atenciones de urgencia, lo que no permite desvirtuar la situación observada, debiendo mantenerse el reproche.

**2.2 Falta de actualización de protocolos obligatorios requeridos en el convenio entre el SENAMA y la Fundación Las Rosas.**

En cuanto a lo señalado, se constató que la referida entidad beneficiaria del programa Subsidio ELEAM, si bien posee los protocolos de acogida de ingreso de sus residentes; de actuación ante fuga o desaparición; higiene diaria e higiene bucal; farmacológicos y uso de cambio de absorbentes y/o pañales, estos se encuentran desactualizados a partir del año 2015, advirtiéndose una falta de coordinación entre el nivel regional y nacional respecto de los mismos acuerdos, hecho que representa una actuar contrario a lo dispuesto en el ya anotado artículo 23 del decreto N° 14, de 2010, del Ministerio de salud.

Al respecto, el SENAMA informa que se solicitará a la Fundación Las Rosas que, durante el año 2019, establezca un proceso de evaluación de los protocolos que permita una mejora en la atención de los residentes.

En consideración a que las medidas enunciadas no han sido implementadas por el organismo operador, la observación se mantiene.

**3. Ausencia de mecanismos de coordinación por parte de SENAMA región de Coquimbo.**

Producto de la revisión efectuada, y de las visitas inspectivas realizadas a las residencias que conforman las líneas del programa auditado, se comprobó que el SENAMA realiza acciones de coordinación con la Municipalidad de Andacollo para la operación del Condominio de Viviendas Tuteladas, comprometiéndose ambas partes en el respectivo acto administrativo que aprueba el acuerdo, a ejecutar el programa conforme a la norma y aportar los recursos necesarios para su mantención y buena ejecución.

Sin perjuicio de lo anterior, y en el caso particular de los Subsidios ELEAM, se verificó que el SENAMA carece de mecanismos de coordinación con la SEREMI de Salud respectiva, dado que no posee un sistema de seguimiento de las observaciones efectuadas por esta entidad a los distintos ELEAM, las cuales incluso no son comunicadas al SENAMA por dicha Secretaría Regional.





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

La misma situación se presenta en relación con el SERVIU, debido a que se constató la ausencia de coordinación a fin de evaluar el estado de conservación estructural de las propiedades que integran la línea CVT, aspecto mandatado a ambos servicios por el artículo 15 del citado decreto N° 49, de 2011, del entonces Ministerio de Planificación.

Junto con lo anterior, la situación descrita atenta, además, contra lo señalado en el inciso segundo del artículo 5° de la aludida ley N° 18.575, que indica, en lo pertinente, que los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones, situación que no ocurre en la especie.

Al respecto, la jurisprudencia administrativa de esta Entidad de Control, contenida, entre otros, en los dictámenes N°s. 94.407, de 2014, y 41.574, de 2015, ha sostenido que la coordinación constituye un deber jurídico, y no una mera recomendación, que el legislador impone a los entes públicos, con independencia del carácter autónomo, personificado o centralizado de que estén revestidos, para que estos la ejecuten en el estricto marco de la competencia que a cada uno le corresponde y que, en consecuencia, es un principio general que informa la organización administrativa.

De lo expuesto, el SENAMA detalla que durante el año 2017 se efectuaron actividades con la SEREMI de Salud, entre las cuales menciona capacitaciones, organización conjunta de prestaciones médicas para adultos mayores, participación de jornada de diálogo ciudadano, sobre ofertas programáticas, precisando además que se han efectuado visitas de fiscalización e inspección conjuntas a los ELEM Adelinda, Huana de Monte Patria, Álvaro Lavín Hogar de Cristo, Club de leones de Ovalle, Vista Hermosa de Illapel, Nuestra Señora de Andacollo y Fundación Ferré. En lo que respecta a coordinaciones con el Servicio de Vivienda y Urbanismo, el SENAMA no hace referencia en su respuesta.

Ahora bien, de los antecedentes expuestos, no se evidencia la existencia de coordinaciones que den cuenta de gestiones para el seguimiento de las observaciones hechas por la citada SEREMI en sus visitas a los ELEM, tal como fue observado, como a su vez, no se evidencia sobre acciones conjuntas con el SERVIU, todas ellas a objeto de una mejor ejecución de los convenios, por lo que se mantiene lo observado.

### III. EXAMEN DE CUENTAS

Sobre la materia, es preciso indicar que el SENAMA durante el período en revisión, se encontraba aplicando las normas de los oficios circulares N°s. 60.820, de 2005, y 54.900, de 2006, ambos de esta Entidad Fiscalizadora, en atención a que fue autorizada a extender el periodo de transición para implementar las normas NICSP-CGR hasta el término del año 2018, según consta en el oficio N° 39.157, de 7 de noviembre de 2017, de esta Contraloría General.





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

Además, resulta del caso manifestar que los gastos informados en las rendiciones de cuentas examinadas se encuentran respaldados por documentos legales, auténticos y originales, y se constató que concuerdan con los objetivos del programa y se han realizado acorde a lo estipulado en los respectivos convenios. En este contexto, es dable señalar que para la muestra examinada la entidad auditada dio cumplimiento a la resolución N° 30, de 2015, de esta Entidad de Control, en esos aspectos.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, a continuación, se detallan las situaciones detectadas durante el examen:

**1. Del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante.**

Se verificó que en la documentación de respaldo de las transferencias examinadas proporcionadas por SENAMA, no se acompañó el comprobante de ingresos emitido por ese servicio por un total de \$9.202.697, que acredite la recepción conforme de los recursos financieros recepcionados por el CVT Padre Haroldo Zepeda.

Lo anterior, en el caso de los operadores públicos, vulnera lo establecido en el artículo 26, de la resolución N° 30, de 2015, de este Ente de Control, que establece que "el servicio otorgante rendirá cuenta de la transferencia con el comprobante de ingreso emitido por el organismo receptor, el que deberá especificar el origen de los recursos".

Sobre esta situación, el SENAMA informa que en enero del año 2017 se envió el oficio circular N° 88-2017 a todas las coordinaciones regionales para que informasen a todos los organismos con los que mantiene convenio, la obligatoriedad de la entrega del correspondiente certificado.

Agrega que, en el proceso de revisión de las rendiciones de cuentas, se detecta la falta del comprobante de ingreso, por lo que se oficia al operador para que este envíe lo requerido, lo cual quedó plasmado en el oficio N° 667-2018 enviado al alcalde de la Municipalidad de Andacollo, remitiendo este último los antecedentes por medio de oficio N° 806/2018 de esa entidad edilicia, documentación que se adjunta en la respuesta otorgada.

De lo manifestado por la autoridad y de la revisión de los antecedentes proporcionados, se pudo acreditar la rectificación de la objeción, la cual había sido puesta en conocimiento de la autoridad comunal y enmendada por esta, por lo que corresponde levantar lo observado.

**2. Incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas.**

Al respecto, se observó para la muestra examinada, un incumplimiento en los plazos administrativos por parte del SENAMA para la revisión de las rendiciones de cuentas presentadas por el operador ELEAM,





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

Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, según detalle que se presenta en el anexo N° 3.

Lo anterior, vulnera lo dispuesto en el respectivo convenio examinado en los cuales se alude al cumplimiento de la resolución N° 30, de 2015, de este Organismo de Control, que señala en su artículo 27, que las rendiciones deberán ser presentadas dentro de los 15 días hábiles administrativos siguientes al mes que corresponda.

Al tenor de lo señalado, el servicio argumenta que, a través de su unidad de transferencias, tiene implementado desde el año 2017 un plan de trabajo, y en su última actualización se incorporó las transferencias corrientes de 2017 e inició la revisión de las rendiciones, añadiendo que para el año 2019 tiene planificado fortalecer el equipo de la citada unidad, con el propósito de minimizar los plazos de revisión

De lo detallado por la autoridad, en atención a que las medidas enunciadas no han sido implementadas, hecho que, según lo informado acontecerá para el período 2019, se mantiene lo observado.

**3. Falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por parte del SENAMA.**

Del análisis de la información de respaldo de las rendiciones de cuentas presentadas por los operadores Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados y CVT Padre Haroldo Zepeda, se verificó la falta de oportunidad en la corrección de las observaciones detectadas por SENAMA, incumpliendo lo establecido en los convenios, aprobados por las resoluciones exentas N°s. 3.461, de 2014 y 2.778, de 2015, para el ELEAM de 5 días y para el CVT de 10 días, en ambos casos días hábiles administrativos, y a contar de la recepción de la rendición, según el detalle que se presenta en el anexo N° 4.

Lo anterior, contraviene lo establecido en la resolución N° 30, de 2015, de esta Entidad Fiscalizadora, lo cual señala en su artículo 31, que toda rendición de cuentas no presentada o no aprobada por el otorgante u observada por la Contraloría General, sea total o parcialmente, generará la obligación de restituir aquellos recursos no rendidos, observados y/o no ejecutados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones que determine la ley.

Sobre lo señalado, el SENAMA indica que mantiene un procedimiento aprobado por resolución exenta N° 674-2018, el cual establece que, respecto de los gastos observados, deberá remitirse un oficio a la institución beneficiaria solicitando subsanar la objeción y de no dar una respuesta, se realiza un segundo documento hasta completar 3 oficios de notificación, agregando que el servicio inició el proceso de cobranza para las entidades observadas.





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

En consideración a que las gestiones de rectificación de las rendiciones objetadas aún se encuentran en proceso, corresponde mantener lo observado.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo de la presente auditoría, el Servicio Nacional de Adulto Mayor de Coquimbo ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las observaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N° 835, de 2018.

En tal sentido, sobre lo observado en el Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.4.1, respecto de la actualización del plan de intervención social, y en el Acápite III, Examen de Cuentas, numeral 1, del comprobante de ingresos de la entidad beneficiaria a la unidad otorgante, se levanta en razón de los antecedentes entregados por el servicio.

En lo referente al acápite III, Examen de Cuentas, numerales 2, incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas (AC<sup>1</sup>) y 3, falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por parte del SENAMA (AC)<sup>2</sup>, esa entidad deberá iniciar un procedimiento disciplinario, a objeto de determinar la responsabilidad administrativa de los funcionarios que pudieran resultar involucrados, debiendo remitir a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de la Contraloría General de la República, en un plazo no superior a 15 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, la resolución que así lo disponga.

De aquellas observaciones que se mantienen, se deberán adoptar las medidas necesarias con el objeto de regularizar dichas materias, dando estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Respecto del capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, falta de actualización de la base de beneficiarios del programa Subsidio ELEM, el SENAMA deberá acreditar la rectificación del registro de beneficiarios, remitiendo la base de datos de beneficiarios actualizada, sin perjuicio de adoptar a futuro adoptar las medidas pertinentes a fin de evitar incurrir nuevamente en la omisión observada. (MC)<sup>3</sup>

En lo relacionado con la observación del numeral 2, inutilización de facturas y otros documentos mercantiles pagados, El SENAMA deberá implementar un mecanismo de inutilización de documentación

<sup>1</sup> AC: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades

<sup>2</sup> AC: Falta de revisión de operaciones, procesos y actividades

<sup>3</sup> MC: Incumplimiento de procedimientos administrativos.





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

mercantil una vez examinadas las cuentas por la entidad, de lo que deberá informar documentadamente. (MC)<sup>4</sup>

Respecto al numeral 3, falta de respaldos de denuncias de irregularidades o malos tratos hacia los adultos mayores beneficiarios de programas de SENAMA, esa entidad deberá velar, en lo sucesivo, por el debido resguardo de la documentación relativa a denuncias efectuadas por terceros sobre el funcionamiento o trato a los beneficiarios de los distintos programas, a objeto que situaciones como la pérdida de información por incidentes informáticos no se reiteren. (AC)<sup>5</sup>

2. Sobre el acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.1, falta de evaluación de los asignatarios del Condominio de Viviendas Tuteladas cada dos años, el servicio deberá acreditar las evaluaciones anuales de los beneficiarios que informó, adjuntando copia de aquellas a esta Entidad de Control. A su vez, deberá remitir la guía de operacional que indicara en su respuesta al preinforme de observaciones debidamente aprobada. (C)<sup>6</sup>

En atención al numeral 1.2, supervisiones por parte de la Coordinación Regional, el SENAMA deberá en lo sucesivo ejercer una mayor supervisión respecto de los CVT de su jurisdicción, a objeto de cumplir con el mínimo de 4 revisiones anuales, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en los convenios que suscriba. (MC)<sup>7</sup>

De lo objetado en el numeral 1.3, falta de seguimiento por parte de la Coordinación del SENAMA a las deficiencias detectadas en las fiscalizaciones realizadas, el servicio deberá remitir un estado de avance del seguimiento de las observaciones detectadas en las supervisiones efectuadas en el período 2017 de cada línea del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores. (MC)<sup>8</sup>

De lo observado en el numeral 1.4.2 ausencia de plan de conservación material de las viviendas, el SENAMA deberá exigir a la Municipalidad de Andacollo la elaboración del plan de conservación material de las viviendas para el CVT, el cual deberá ser elaborado de acuerdo a los criterios definidos por la Dirección Nacional. (C)<sup>9</sup>

Sobre el mismo numeral anterior, la Municipalidad de Andacollo deberá presentar un estado de avance respecto de la elaboración del plan de conservación material de las viviendas, el cual deberá ser remitido a esta Contraloría Regional.

<sup>4</sup> MC: Falta de anulación de documentos rendidos.

<sup>5</sup> AC: Falta de políticas de resguardo de la información o que estas no se encuentren formalizadas.

<sup>6</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.

<sup>7</sup> MC: Incumplimiento de procedimientos administrativos.

<sup>8</sup> MC: Incumplimiento de convenio de administrativos.

<sup>9</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.





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

Respecto de lo consignado en el numeral 1.4.3, sobre condiciones mínimas para el desarrollo de labores administrativas a realizar por el monitor (a), la Municipalidad de Andacollo deberá acreditar que cuenta con los medios físicos que fueron informados para el adecuado desempeño de la monitorea de la coordinación del SENAMA. (C)<sup>10</sup>

En relación a lo observado en el numeral 1.5, otras verificaciones en visita a terreno y 1.5.1, incumplimiento mantención de viviendas en el CVT, el SENAMA deberá en lo sucesivo propender al cumplimiento de la ejecución de planes de intervención social y de conservación material de las viviendas del CVT, a objeto de prever de manera oportuna situaciones como las observadas, ya sea de artefactos con fallas o daños en la infraestructura de las viviendas, y que estas sean reparadas en el menor tiempo posible para no afectar la calidad de vida de los beneficiarios. (C)<sup>11</sup>

Por su parte, respecto de igual numeral anterior, la Municipalidad de Andacollo, como operador del CVT, deberá dar curso a las reparaciones en pisos y muros observadas, como a su vez agilizar las gestiones a objeto de reparar o adquirir los elementos defectuosos, informando del avance de las mismas.

De lo observado en el numeral 1.5.2, casa N° 15 del condominio dispuesto como bodega y sin mantención, el SENAMA deberá agilizar la tramitación de su asignación. (MC)<sup>12</sup>

De igual manera, sobre el mismo numeral anterior, el municipio de Andacollo deberá acreditar documentadamente que la vivienda en cuestión se encuentra en condiciones de habitabilidad.

En relación a lo observado en el numeral 1.5.3, sobre vías de evacuación y falta de señaléticas en CVT, el SENAMA deberá presentar un estado de avance del plan de emergencias informado en su respuesta al preinforme de observaciones, como a su vez de la instalación de señaléticas en el interior del CVT. (C)<sup>13</sup>

De lo objetado en el numeral 1.5.4, sobre rampa de acceso al CVT, el SENAMA deberá efectuar las gestiones a fin de concretar las modificaciones a la infraestructura, incorporando en la rampa y piso lo necesario para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas sobre la materia. (C)<sup>14</sup>

Respecto de lo observado en el 2.1, ausencia de protocolo para cautelar que los residentes dispongan de medios para el control periódico de su salud, el SENAMA deberá exigir al ELEM Nuestra Señora

<sup>10</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.

<sup>11</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.

<sup>12</sup> MC: Incumplimiento de procedimientos administrativos.

<sup>13</sup> C: Incumplimiento de especificaciones técnicas.

<sup>14</sup> C: Incumplimiento de especificaciones técnicas.





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

de Andacollo que los residentes dispongan de medios para el control rutinario de su salud de acuerdo a lo señalado en su respuesta al preinforme de observaciones, lo que deberá acreditar documentadamente. (C)<sup>15</sup>

De lo objetado en el numeral 2.2, falta de actualización de protocolos obligatorios requeridos en el convenio entre el SENAMA y la Fundación Las Rosas, la entidad auditada deberá velar para que, en lo sucesivo, los protocolos objetados se encuentren actualizados, en coordinación entre el nivel regional y nacional respecto de los mismos acuerdos. (C)<sup>16</sup>

De lo observado en el numeral 3, ausencia de mecanismos de coordinación por parte SENAMA región de Coquimbo, ese servicio deberá establecer mayores mecanismos de coordinación con la SEREMI de Salud y con el SERVIU, a objeto de concretar el seguimiento de las observaciones efectuadas por la SEREMI a los distintos ELEAM, y de evaluar el estado de conservación estructural de las propiedades que integran la línea CVT, para el caso del SERVIU, garantizando una mejor atención de los beneficiarios de los programas ELEAM. C<sup>17</sup>

3. Respecto al capítulo III, Examen de Cuentas, numeral 2, incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas, el servicio auditado, en lo sucesivo, deberá agilizar los procesos de revisión de las rendiciones que le deben presentar sus operadores, lo que fue objetado a propósito de la revisión de las rendiciones realizadas por el ELEAM Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, informando además, de manera documentada, del avance en la revisión de las transferencias corrientes de los años 2017 y 2018.

De lo observado en el numeral 3, falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por parte del SENAMA, el servicio deberá agotar las instancias de notificación señaladas en su respuesta, y en caso de no corregirse o regularizarse las observaciones respecto de los gastos objetados en los operadores señalados, efectuar los correspondientes cobros y/o acciones que en derecho procedan, informando documentadamente de su avance y resultados.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron categorizadas como AC y C, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 5 en un plazo máximo de 60 días hábiles o aquel especialmente señalado en dicho anexo, contado desde la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivo.

<sup>15</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.

<sup>16</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.

<sup>17</sup> C: Incumplimiento de convenio de transferencias.





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

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC y LC, la responsabilidad asociada a la validación de las acciones correctivas emprendidas, será del área encargada del control interno en la entidad, lo que deberá ser acreditado en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas a contar del 2 de julio de 2018.

Remítase el presente informe al Coordinador Regional de Coquimbo, Director Nacional y Auditor Interno, de SENAMA, al Alcalde, Secretario Municipal y Director de Control de la Municipalidad de Andacollo, al Secretario Regional Ministerial de Salud y su Auditor Interno, y al Director Regional del Servicio de Vivienda y Urbanización y su Auditor Interno, ambos de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.

CRISTHIAN MÖLLER AGÜERO  
Jefe Unidad de Control Externo  
Contraloría Regional de Coquimbo.







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

RUN	NOMBRES	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	FECHA NACIMIENTO	FECHA DEFUNCIÓN	NOMBRE ELEM
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Hogar Nuestra Señora de Andacollo

Fuente: Información proporcionada por la Dirección Nacional de SENAMA y el Servicio Registro Civil e Identificación.





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

ANEXO N° 2

VERIFICACIONES EN TERRENO CVT PADRE HAROLDO ZEPEDA DE LA  
COMUNA DE ANDACOLLO

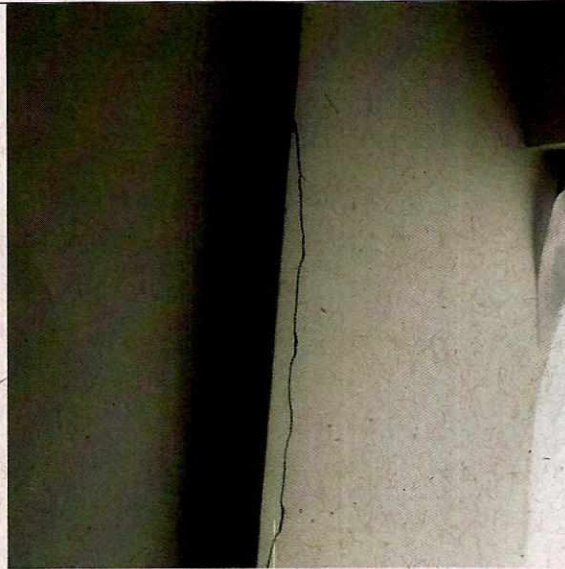


Foto N° 1: Grietas en pared casa N° 2



Foto N° 2: Grietas en pared casa N° 2



Foto N° 3: Deficiente recubrimiento piso casa N° 3



Foto N° 4: Deficiente recubrimiento piso casa N° 3



Foto N° 5: Abertura de cielo en pasillos del CVT



Foto N° 6: Cielo con humedad





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



Foto N° 7: Cielo con humedad



Foto N° 8: Cielo sucio



Foto N° 9: Suciedad en casa habitación



Foto N° 10: Pintura descascarada

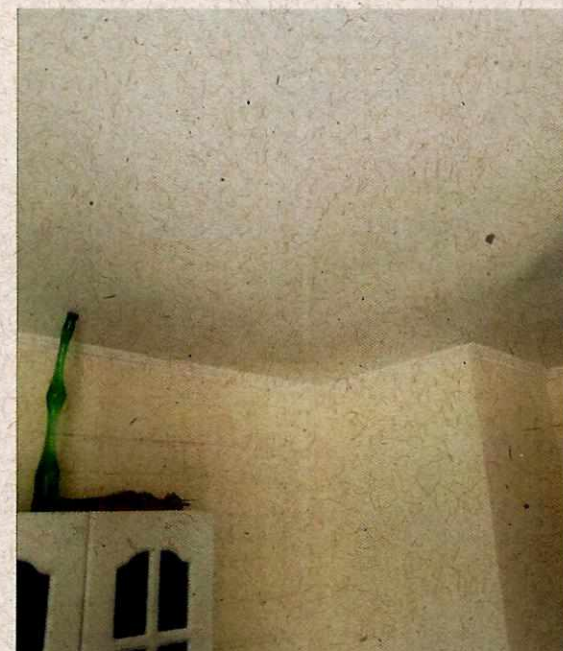


Foto N° 11: Cielo con humedad



Foto N° 12: Calefont en mal estado de conservación  
casa N° 1





Foto N° 13: Lavadora comunitaria en mal estado de conservación



Foto N° 14: Casa N° 15, dispuesta como bodega y sin mantención



Foto N° 15: Casa N° 15, dispuesta como bodega y sin mantención



Foto N° 16: CVT falta de señaléticas en vías de evacuación



b  
Foto N° 17: CVT falta de señaléticas en vías de evacuación

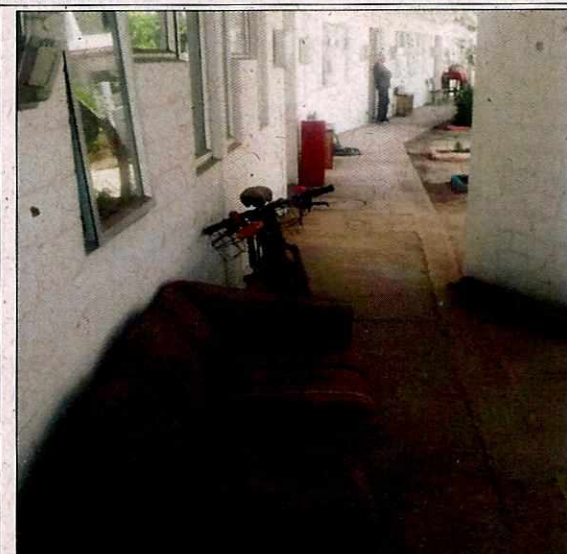


Foto N° 18 CVT falta de señaléticas en vías de evacuación

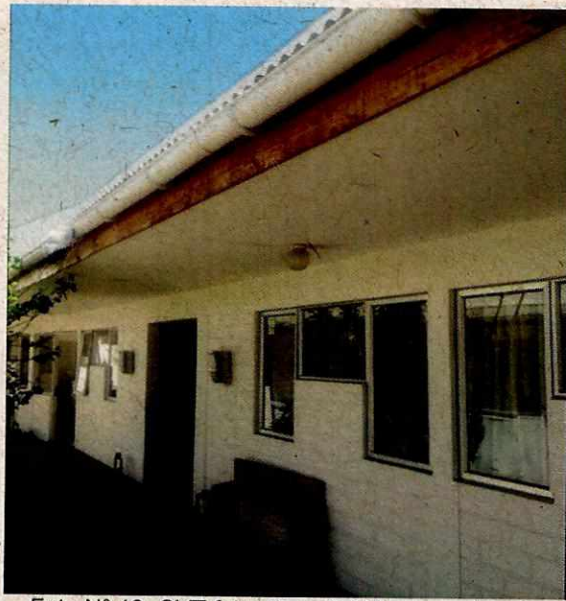


Foto N° 19: CVT falta de señaléticas en vías de evacuación

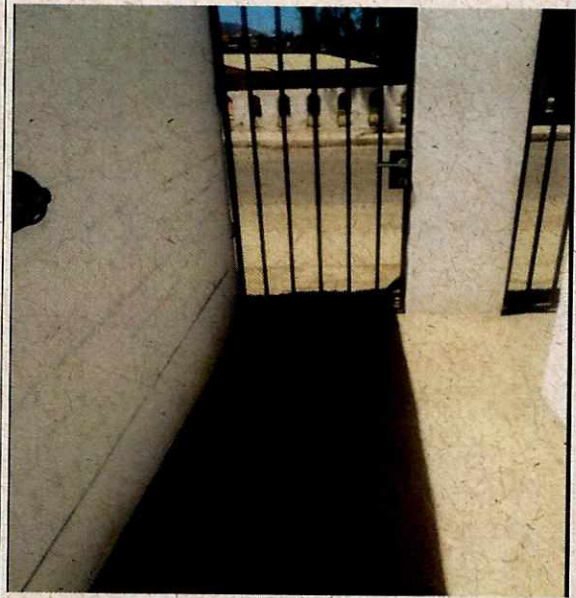


Foto N° 20: Rampa de acceso para discapacitados



Foto N° 21: Rampa de acceso para discapacitados

Fuente: Registro fotográfico efectuado en visita a terreno por parte del equipo fiscalizador.



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

ANEXO N° 3

INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS CONTEMPLADOS EN CONVENIOS  
SUSCRITOS PARA LA REVISIÓN DE LAS RENDICIONES DE CUENTAS

N° CONCURSO	OPERADOR	MES	MONTO RENDICIÓN (\$)	FECHA PRESENTACIÓN RENDICIÓN POR PARTE OPERADOR	ESTADO EN SENAMA
4to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Mayo	663.000	31-05-2017	Pendiente
4to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Octubre	533.852	31-10-2017	Pendiente
4to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Noviembre	685.293	30-11-2017	Pendiente
4to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Diciembre	722.083	31-12-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Mayo	6.801.581	30-05-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Junio	6.518.611	30-06-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Julio	7.310.724	31-07-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Agosto	6.375.335	28-08-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Septiembre	5.123.489	29-09-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Octubre	7.359.320	31-10-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Noviembre	5.898.619	30-11-2017	Pendiente
5to.	ELEAM Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Diciembre	5.464.684	29-12-2017	Pendiente
TOTAL			53.456.591		

Fuente: Información elaborada por la comisión fiscalizadora en base a información proporcionada por la Coordinación Regional de SENAMA.





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

**ANEXO N° 4**

**FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LOS ORGANISMOS OPERADORES EN LA REGULARIZACIÓN DE LAS RENDICIONES OBSERVADAS POR EL SENAMA**

N° concurso	OPERADOR	MES RENDICIÓN	AÑO	MONTO RENDIDO (\$)	FECHA RENDICIÓN	FECHA REVISIÓN SENAMA	MONTO OBSERVADO (\$)	OBSERVACIÓN
4to. Concurso	Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Enero	2017	528.000	28-02-2017	18-05-2017	528.000	Falta contrato de trabajo y acreditación de cotización
		Febrero	2017	528.000	28-02-2017	18-05-2017	528.000	Falta contrato de trabajo y acreditación de cotización
		Marzo	2017	528.000	31-03-2017	04-05-2017	528.000	Falta contrato de trabajo y acreditación de cotización
		Abril	2017	598.000	28-04-2017	22-11-2017	528.000	Falta contrato de trabajo
		Junio	2017	684.946	30-06-2017	22-11-2017	365.000	Falta comprobante de pago
5to. Concurso	Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Enero	2017	6.414.882	28-02-2017	17-05-2017	4.054.791	Falta acreditación del pago de cotización
		Febrero	2017	5.849.775	28-02-2017	17-05-2017	4.096.265	Falta acreditación del pago de cotización
		Marzo	2017	6.488.679	31-03-2017	10-05-2017	3.974.603	Falta acreditación del pago de cotización
		Abril	2017	6.726.710	28-04-2017	24-11-2017	388.263	Falta acreditación del pago de cotización
N/A	CVT Padre Haroldo Zepeda	Enero	2017	854.650	09-02-2017	31-05-2017	854.650	Falta informe recepción de obra
		Junio	2017	628.838	13-07-2017	04-05-2018	628.838	Falta comprobante de pago u otra medio de verificación,
		Julio	2017	628.838	09-08-2017	04-05-2018	628.838	Falta formulario 29 y listado de honorario, falta comprobante de pago
		Agosto	2017	812.323	07-09-2017	04-05-2018	801.150	Falta comprobante de pago y nómina de banco
		Septiembre	2017	628.838	13-10-2017	04-05-2018	628.838	Falta comprobante de pago
		Octubre	2017	704.720	14-11-2017	04-05-2018	704.723	Falta comprobante de pago
		Noviembre	2017	628.838	07-12-2017	04-05-2018	628.838	Falta comprobante de pago
		Diciembre	2017	628.838	08-01-2018	04-05-2018	628.838	Falta comprobante de pago
TOTAL							20.495.635	

Fuente: Información proporcionada por la Dirección Nacional de SENAMA.

N/A No Aplica.





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

ANEXO N° 5

ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 835, DE 2018, SERVICIO NACIONAL DE ADULTO MAYOR

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	NIVEL DE COMPLEJIDAD	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Acápites I, Control Interno, numeral 1	Falta de actualización de la base de beneficiarios del programa Subsidio ELEM.	El SENAMA deberá acreditar la rectificación del registro de beneficiarios, remitiendo la base de datos de beneficiarios actualizada.	MC: Medianamente Compleja			
Acápites I, Control Interno, numeral 2	Inutilización de facturas y otros documentos mercantiles pagados.	El SENAMA deberá implementar un mecanismo de inutilización de documentación mercantil una vez examinadas las cuentas por la entidad, de lo que deberá informar documentadamente.	MC: Medianamente Compleja			
Acápites II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.1	Falta de evaluación de los asignatarios del Condominio de Viviendas Tuteladas cada dos años.	El servicio deberá acreditar las evaluaciones anuales de los beneficiarios que informó, adjuntando copia de aquellas a esta entidad de Control. A su vez, deberá remitir la guía de operacional que indicara en su respuesta al preinforme de observaciones debidamente aprobada.	C: Compleja			
Acápites II, Examen de la Materia Auditada, NUMERAL 1.3	Falta de seguimiento por parte de la Coordinación del SENAMA a las deficiencias detectadas en las fiscalizaciones realizadas.	El SENAMA remitir un estado de avance del seguimiento de las observaciones detectadas en las supervisiones efectuadas en el período 2017 de cada línea del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores.	MC: Medianamente Compleja			
Acápites II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.4.2	Ausencia de plan de conservación material de las viviendas.	La Municipalidad de Andacollo presentar un estado de avance respecto de la elaboración del plan de conservación material de las viviendas, el cual deberá ser remitido a esta Contraloría Regional.	C: Compleja			





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

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	NIVEL DE COMPLEJIDAD	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.4.3	Sobre condiciones mínimas para el desarrollo de labores administrativas a realizar por el monitor (a).	La Municipalidad de Andacollo presentar un estado de avance respecto de la elaboración del plan de conservación material de las viviendas, el cual deberá ser remitido a esta Contraloría Regional.	C: Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral, 1.5.1	Incumplimiento mantención de viviendas en el CVT	La Municipalidad de Andacollo, deberá dar curso a las reparaciones en pisos y muros observadas, como a su vez agilizar las gestiones a objeto de reparar o adquirir los elementos defectuosos, informando del avance de las mismas.	C: Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.5.2	Casa N° 15 del condominio dispuesto como bodega y sin mantención.	El SENAMA deberá agilizar la tramitación de la asignación de la vivienda individualizada, remitiendo copia de la resolución que aprueba dicha tramitación.	MC: Medianamente Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.5.2	Casa N° 15 del condominio dispuesto como bodega y sin mantención.	La Municipalidad de Andacollo deberá dar curso a las reparaciones en pisos y muros observadas, como a su vez agilizar las gestiones a objeto de reparar o adquirir los elementos defectuosos, informando del avance de las mismas.	MC: Medianamente Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.5.3	Sobre vías de evacuación y falta de señaléticas en CVT.	El SENAMA deberá presentar un estado de avance del plan de emergencias informado, como a su vez de la instalación de señaléticas en el interior del CVT.	C: Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1.5.4	Sobre rampa de acceso al CVT.	El SENAMA, deberá efectuar las gestiones a fin de concretar las modificaciones a la infraestructura incorporando en la rampa y piso lo necesario para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas sobre la materia.	C: Compleja			
Acápite II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2.1	Ausencia de protocolo para cautelar que los residentes dispongan de medios para el control periódico de salud.	El SENAMA deberá exigir al ELEM Nuestra Señora de Andacollo que los residentes dispongan de medios para el control periódico de su salud, lo que deberá acreditar documentadamente.	C: Compleja			





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

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	NIVEL DE COMPLEJIDAD	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO
Acápite III, Examen de Cuentas, numeral 2	Incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas.	El SENAMA, deberá acreditar la revisión de las rendiciones de cuenta del ELEM Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, informando además, de manera documentada, del avance en la revisión de las transferencias corrientes de los años 2017 y 2018.	AC: Altamente Compleja			
Acápite III, Examen de Cuentas, numeral 2	Incumplimiento en los plazos contemplados en los convenios suscritos para la revisión de las rendiciones de cuentas.	El SENAMA deberá instruir un procedimiento disciplinario a fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios que resulten involucrados, remitiendo una copia del acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Contraloría General, dentro del plazo de 15 días hábiles.	AC: Altamente Compleja			
Acápite III, Examen de Cuentas, numeral 3	Falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por parte del SENAMA.	El servicio auditado deberá agotar las instancias de notificación señaladas en su respuesta, y en caso de no corregirse o regularizarse las observaciones respecto de los gastos objetados en los operadores señalados, efectuar los correspondientes cobros y/o acciones que en derecho procedan, informando documentadamente de su avance y resultados.	AC: Altamente Compleja			
Acápite III, Examen de Cuentas, numeral 3	Falta de oportunidad en la regularización de las rendiciones observadas por parte del SENAMA.	El SENAMA deberá instruir un procedimiento disciplinario a fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios que resulten involucrados, remitiendo una copia del acto administrativo que así lo disponga a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Contraloría General, dentro del plazo de 15 días hábiles.	AC: Altamente Compleja			



