

INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE RECABAR INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, EN PARTICULAR EN RELACIÓN CON LOS FONDOS PÚBLICOS QUE MANEJA Y LA SUPERVISIÓN DE LOS ORGANISMOS DE ACOGIDA Y ATENCIÓN INTEGRAL AL ADULTO MAYOR.

Honorable Cámara:

“La Comisión Especial Investigadora encargada de recabar información sobre el funcionamiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor, en particular en relación con los fondos públicos que maneja y la supervisión de los organismos de acogida y atención integral al adulto mayor”, en cumplimiento de un acuerdo adoptado por la Sala de la Corporación, pasa a emitir el presente informe acerca del cometido que ella ha desarrollado.

I.- LA COMPETENCIA DE LA COMISIÓN AL TENOR DE LOS ACUERDOS DE LA CÁMARA QUE ORDENARON SU CREACIÓN.

En la sesión celebrada el 11 de septiembre de 2017, esta H. Cámara aprobó una solicitud suscrita por 50 diputadas y diputados¹ en conformidad a lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c), de la Constitución Política de la República, 53 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional y 313 y siguientes del Reglamento de la Corporación, por la cual se propuso crear una Comisión Especial

¹ Alvarez-Salamanca Ramírez, Pedro Pablo; Becker Alvear, Germán; Bellolio Avaria, Jaime; Berger Fett, Bernardo; Browne Urrejola, Pedro; Coloma Alamos, Juan Antonio; Edwards Silva, José Manuel; Espinosa Monardes, Marcos; Farías Ponce, Ramón; Flores García, Iván; Fuenzalida Figueroa, Gonzalo; García García, René Manuel; Godoy Ibáñez, Joaquín; Gutiérrez Pino, Romilio; Hasbún Selume, Gustavo; Hernández Hernández, Javier; Hernando Pérez, Marcela; Hoffmann Opazo, María José; Kast Sommerhoff, Felipe; Kort Garriga, Issa; Lavín León, Joaquín; Macaya Danús, Javier; Melero Abaroa, Patricio; Meza Moncada, Fernando; Mirosevic Verdugo, Vlado; Monckeberg Bruner, Cristián; Monckeberg Díaz, Nicolás; Nogueira Fernández, Claudia; Norambuena Farías, Iván; Núñez Urrutia, Paulina; Paulsen Kehr, Diego; Pérez Arriagada, José; Pérez Lahsen, Leopoldo; Rathgeb Schifferli, Jorge; Rubilar Barahona, Karla; Sabag Villalobos, Jorge; Sabat Fernández, Marcela; Saffirio Espinoza, René; Sandoval Plaza, David; Santana Tirachini, Alejandro; Sepúlveda Orbenes, Alejandra; Silva Méndez, Ernesto; Trisotti Martínez, Renzo; Urrutia Bonilla, Ignacio; Urrutia Soto, Osvaldo; Van Rysselberghe Herrera, Enrique; Verdugo Soto, Germán, y Ward Edwards, Felipe

Investigadora encargada de recabar información sobre el funcionamiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor, en particular en relación con los fondos públicos que maneja y la supervisión de los organismos de acogida y atención integral al adulto mayor. El tenor literal de la solicitud se transcribe a continuación:

“Los Diputados que suscriben, vienen en solicitar se disponga, en conformidad a lo establecido en el artículo 52, N° 1, letra c) de nuestra Constitución Política, y en los artículos 313 y siguientes del Reglamento de la Cámara de Diputados, la creación de una Comisión Especial Investigadora, para los efectos de reunir antecedentes relativos a actos de gobierno y a la omisión de actuaciones gubernamentales referidas al cuidado de los adultos mayores que reciben atención en los establecimientos de larga estadía para adultos mayores (en adelante ELEAM).

Son alarmantes los resultados del informe final de auditoría 840/2016 evacuado por la Contraloría General de la República el 17 de febrero del presente año, donde quedan en evidencia una serie de irregularidades referidas a las condiciones en las que reciben cuidados nuestros adultos mayores, y la falta de fiscalización del Servicio Nacional del Adulto Mayor en relación a ello. Concretamente, respecto al ELEAM de Puente Alto, el órgano de control verificó "falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado de contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; y, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los residentes".

La comisión especial investigadora cuya creación se solicita, se abocará a la reunión de antecedentes referidos al cumplimiento efectivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor de sus funciones institucionales señaladas en el artículo 3° de la Ley 19.828; particularmente de aquellas que dicen relación con la supervisión de organismos que brinden acogida y atención integral al adulto mayor

La comisión especial investigadora tendrá también como objetivo indagar acerca de eventuales vulneraciones a los derechos fundamentales de los adultos mayores que reciben cobijo y cuidado por parte de los ELEAM; así como de denuncias referidas con el manejo irregular de fondos públicos por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor; y que han sido incluso puestas en conocimiento del Consejo de Defensa del Estado.

Para los efectos anteriores, la Comisión tendrá un plazo de 60 días desde su constitución, y estará dotada de todas las facultades que la Constitución Política, las leyes y los Reglamentos de la Corporación le confieran, pudiendo constituirse y sesionar en cualquier localidad del territorio nacional.”

II.- INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN

Reglamentariamente la Comisión se constituyó el 11 de octubre de 2017, eligió como presidente al diputado señor Sergio Ojeda Uribe y se integró con las diputadas señoras Marcela Hernando, Claudia Nogueira, Denise Pascal, Marcela Sabat, Alejandra Sepúlveda y Camila Vallejo, y los diputados señores Osvaldo Andrade, Claudio Arriagada, Ramón Farías, Sergio Ojeda, Leopoldo Pérez, Ignacio Urrutia y Felipe Ward.

Posteriormente, la diputada señora Marisol Turres Figueroa y el diputado señor David Sandoval Plaza reemplazaron en forma permanente a los diputados señores Ignacio Urrutia Bonilla y Felipe Ward Edwards.

III.- RELACION DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO

A) Sesiones celebradas

La Comisión celebró una sesión constitutiva y ocho sesiones ordinarias que contabilizan un total de nueve sesiones, desde que comenzó su trabajo el 11 de octubre de 2017, que se extendió hasta el 3 de enero de 2018. La última sesión se destinó a debatir los considerandos, conclusiones y proposiciones del Informe.

B) Autoridades, organizaciones y personas invitadas

La Comisión contó con la colaboración y asistencia de las siguientes personas:

Por el Ministerio de Desarrollo Social: el Ministro, señor Marcos Barraza.

Por el Servicio Nacional de Adulto Mayor Senama: el Director Nacional, señor Rubén Valenzuela; el Jefe División de Gestión y Coordinación Territorial, señor Hernán Zapata Farías; el Jefe División Administración y Finanzas, señor Marcelo Alonso Flores; el Jefe División de Planificación y Desarrollo, señor Felipe Díaz Rain; el Jefe de Gabinete, señor Pedro Concha Hernández; la Encargada Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere; el abogado señor Sebastián Llantén Morales; la coordinadora de la Región Metropolitana de Senama, señora Natalia Zúñiga Valenzuela, responsable de la auditoría interna del Senama, señora Yasna Veloz, y el periodista señor Rodrigo Guerra Sánchez.

Por la **Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA)**, el director señor Antonio Lepe.

Por la **Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana**, el doctor Carlos Aranda Puigpinos.

SESIONES CELEBRADAS POR LA COMISIÓN.

Sesiones	Comparecientes
Sesión constitutiva, celebrada el 11 de octubre de 2017	
Sesión ordinaria N° 2, celebrada en 18 de octubre de 2017	Concurrió como invitado el Director Nacional de Senama, señor Rubén Valenzuela, acompañado del Jefe División de Gestión y Coordinación Territorial, señor Hernán Zapata Farías; Jefe División Administración y Finanzas, señor Marcelo Alonso Flores; Jefe División de Planificación y Desarrollo, señor Felipe Díaz Rain; Jefe de Gabinete, señor Pedro Concha Hernández; Encargada Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere; el abogado señor Sebastián Llantén Morales; la coordinadora de la Región Metropolitana de Senama, señora Natalia Zúñiga Valenzuela, y el periodista señor Rodrigo Guerra Sánchez.
Sesión ordinaria N° 3, celebrada el 25 de octubre de 2017.	Concurrió como invitado el Director Nacional de Senama, señor Rubén Valenzuela, acompañado del Jefe División de Gestión y Coordinación Territorial, señor Hernán Zapata Farías; Jefe División Administración y Finanzas, señor Marcelo Alonso Flores; Jefe División de Planificación y Desarrollo, señor Felipe Díaz Rain; Jefe de Gabinete, señor Pedro Concha Hernández; Encargada Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere; el abogado señor Sebastián Llantén Morales; la coordinadora de la Región Metropolitana de Senama, señora Natalia Zúñiga Valenzuela, y el periodista señor Rodrigo Guerra Sánchez.

Sesión ordinaria N° 4, celebrada el 8 de noviembre de 2017.	Concurrieron como invitados el Ministro de Desarrollo Social, señor Marcos Barraza y el Director Nacional de Senama, señor Rubén Valenzuela.
Sesión ordinaria N° 5, celebrada el 29 de noviembre de 2017.	Se recibió al Director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), señor Antonio Lepe.
Sesión ordinaria N° 6, celebrada el 6 de diciembre.	Se recibió al Director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), señor Antonio Lepe y al Director Nacional de Senama, señor Rubén Valenzuela.
Sesión ordinaria N° 7, celebrada el 13 de diciembre.	Se recibió al Seremi de Salud de la Región Metropolitana, doctor Carlos Aranda Puigpinos. Asistió además el Director de Senama, señor Rubén Valenzuela Fuica y la Encargada de la Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere.
Sesión ordinaria N° 8, celebrada el 20 de diciembre.	Se recibió al funcionario auditor de Senama, señor Aldo Sierra Piccolini, al Director de Senama, señor Rubén Valenzuela Fuica, a la Encargada de la Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere, y a la auditoría interna del Senama, señora Yasna Veloz
Sesión ordinaria N° 9, celebrada el 3 de enero de 2018.	Comisión analiza la forma de presentar y consensuar las conclusiones y proposiciones del Informe final.
Sesión especial N° 10, celebrada el 9 de enero de 2018.	Se discuten y votan las conclusiones y proposiciones presentadas.

IV.- OFICIOS ENVIADOS POR LA COMISIÓN

N°	Fecha	Destinatario	Materia	Respuesta
1	11-10-17	Presidente de la Cámara de Diputados	Comunica constitución, elección de Presidente y horario de funcionamiento.	No requiere respuesta
2	11-10-17	Jefe de la Redacción de la Cámara de Diputados	Solicita apoyo de taquígrafos	No requiere respuesta
4	11-10-17	Jefe de Informática de la Cámara de Diputados	Solicita apoyo de Informática para la transmisión por sitio web	No requiere respuesta
5	11-10-17	Director de la Biblioteca del Congreso Nacional	Se solicita elaboración de una estructura conceptual destinada a organizar y analizar la información recopilada por esta Comisión	No requiere respuesta

N°	Fecha	Destinatario	Materia	Respuesta
			en el curso de la investigación, que consta en las actas de las sesiones.	
6	9-11-17	Contralor General de la República	Se solicita que informe sobre los sumarios llevados a cabo en el SENAMA entre los años 2013 y 2017 para constatar la existencia de irregularidades anteriores o procesos de los cuales necesariamente deba tener conocimiento la Comisión.	S/R
7	9-11-17	Ministro de Desarrollo social	Se solicita que informe sobre los sumarios llevados a cabo en el SENAMA entre los años 2013 y 2017 para constatar la existencia de irregularidades anteriores o procesos de los cuales necesariamente deba tener conocimiento la Comisión.	Respuesta recibida el 28-12-17
8	9-11-17	Director de SENAMA	<p>Se solicita la siguiente información:</p> <p>1- Los informes bimensuales de operadores de 3 centros seleccionados (Arica, Maule y Cunco), con el objeto de constatar la calidad de los informes y la rigurosidad con la que los operadores trabajan.</p> <p>2.- Las Bases de Licitación de los años 2013-2017, con el objeto de revisar los fundamentos para elegir quienes se adjudican la administración de centros ELEAM.</p> <p>3.- Los Reglamentos e instrucciones de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), exigidos por</p>	Respuesta recibida el 29/11/2017

N°	Fecha	Destinatario	Materia	Respuesta
			el SENAMA, con el objeto de ponderar los estándares que cada centro debe cumplir para el cuidado de los adultos mayores a su cargo.	
9	9-11-17	Minsal y Seremis de Salud	Se solicita remitir las fiscalizaciones sanitarias realizadas a estos centros ELEAM y evidenciar el real estado de fiscalización ejercido por las autoridades competentes a estos centros, debido a la situación emergente del centro ELEAM Cordillera, cuya demora en la fiscalización del SEREMI de Salud ascendió a 10 meses.	S/R
10	9-11-2017	Alcalde de la M Puente Alto	Se solicita informar sobre las condiciones en la que se encontraban los adultos mayores en el centro ELEAM Cordillera durante la administración de la empresa AMSCA y si la municipalidad estaba en conocimiento de esta situación.	S/R
11	9-11-17	Director del Servicio Médico Legal	Se solicita informar sobre las causales de fallecimiento de adultos mayores pertenecientes a los centros ELEAM, que permitan determinar la existencia de factores comunes que podrían evitarse para esclarecer las causas de muerte del ELEAM de Melipeuco con adultos mayores de los que no hay información disponible.	S/R
12	13-12-17	Director del Senama	Se solicita informar, con carácter de urgencia, las razones por las cuales el Eleam construido en la ciudad de Antofagasta no ha	S/R

N°	Fecha	Destinatario	Materia	Respuesta
			funcionado ningún día, no obstante que está terminado.	
13	13-12-17	Ministro de Desarrollo Social	Se solicita informar, con carácter de urgencia, el resultado de la investigación que la Contraloría General de la República habría efectuado sobre el "Programa de Viviendas Tuteladas", en el marco de un Convenio celebrado entre el Serviu y el Senama, que fue solicitado por la diputada señora Marcela Hernando.	S/R
14	13-12-17	Contralor General de la República	Se reitera oficio anterior.	Respuesta recibida el 28-12-17

PLAN DE TRABAJO DE LA COMISION

El plan de trabajo es el documento que contiene las distintas actuaciones, indagatorias a realizar por la Comisión y el procedimiento a seguir para llevarlas a cabo. Con su elaboración se inicia la actividad material, de auténtico contenido sustancial de la investigación parlamentaria.

Fundamentalmente con la elaboración del plan se busca armonizar el trabajo de la Comisión de investigación con la programación general de la Sala y Comisiones en la Cámara y facilitar el trabajo interno de las Comisiones de investigación a través de la adopción de normas de procedimiento.

En el Reglamento de la Cámara de Diputados no se contiene norma alguna que preceptúe la obligación de elaborar un plan de trabajo; tampoco ha sido una preocupación especial de la larga experiencia de las comisiones investigadoras. Al contrario, en el Derecho Parlamentario comparado, la mayoría de los países, disponen su obligatoriedad (art. 52.2 RCD y art. 60.1 RS, España).

Una vez aprobado el Plan de Trabajo, éste no es inamovible. Debe ser flexible y adaptable a las necesidades de nuevas actuaciones de la Comisión, con el límite que significa la resolución de creación de la misma.

CONTENIDO CONCRETO DEL PLAN DE TRABAJO

En primer lugar el contenido del plan de trabajo está vinculado al contenido de la solicitud de creación de la Comisión, convirtiéndose ésta en límite del mismo. Su contenido debe coincidir con los objetivos y fines para los cuales fue creada la Comisión y que constan en aquélla. Este sería el contenido necesario e inamovible del plan de trabajo de la Comisión.

Además, el plan de trabajo recoge el lugar, plazo y forma de realización de la investigación. En consecuencia, el plan de trabajo contiene la estrategia concreta, las fuentes y procedimientos a través de los cuales la Comisión deberá obtener los conocimientos necesarios para formarse un juicio sobre los hechos objeto de la investigación. Estos medios e instrumentos son de distinta naturaleza: documentos provenientes de instituciones públicas o privadas, lista de personas cuya comparecencia se requiere para someterse a las preguntas de la Comisión, declaraciones de expertos, inspecciones oculares *in situ* que requieran desplazamientos de miembros de la Comisión- y se orientan en conjunto a facilitar información para la elaboración del dictamen final.

COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

La competencia de la Comisión está determinada por el Acuerdo de la Cámara que decide su constitución. Ni aún por acuerdo unánime de sus integrantes podrán extenderse a materias no comprendidas en el acuerdo (artículo 297, inciso primero, RCD).

Mediante el oficio N° 13.517, de 5 de octubre de 2017, del Secretario General de la Cámara de Diputados, informó que la Cámara de Diputados, en sesión de 20 de septiembre de 2017 y en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c) de la Constitución Política de la República; 53 de la ley orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 313 y siguientes del Reglamento de la Corporación, prestó su aprobación a la solicitud de 50 diputados, para crear una Comisión Especial Investigadora encargada de recabar información sobre el funcionamiento del servicio nacional del adulto mayor, en particular en relación con los fondos públicos que

maneja y la supervisión de los organismos de acogida y atención integral al adulto mayor.

Texto fidedigno de la solicitud de creación de la Comisión Especial Investigadora.

“Los diputados que suscriben, vienen en solicitar se disponga, en conformidad a lo establecido en el artículo 52, N° 1, letra c) de nuestra Constitución Política, y en los artículos 313 y siguientes del Reglamento de la Cámara de Diputados, la creación de una Comisión Especial Investigadora, para los efectos de reunir antecedentes relativos a actos de gobierno y a la omisión de actuaciones gubernamentales referidas al cuidado de los adultos mayores que reciben atención en los establecimientos de larga estadía para adultos mayores (en adelante ELEAM).

Son alarmantes los resultados del informe final de auditoría 840/2016 evacuado por la Contraloría General de la República el 17 de febrero del presente año, donde quedan en evidencia una serie de irregularidades referidas a las condiciones en las que reciben cuidados nuestros adultos mayores, y la falta de fiscalización del Servicio Nacional del Adulto Mayor en relación a ello. Concretamente, respecto al ELEAM de Puente Alto, el órgano de control verificó *"falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado de contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; y, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los residentes"*

La comisión especial investigadora cuya creación se solicita, se abocará a la reunión de antecedentes referidos al cumplimiento efectivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor de sus funciones institucionales señaladas en el artículo 30 de la Ley 19.828; particularmente de aquellas que dicen relación con la supervisión de organismos que brinden acogida y atención integral al adulto mayor.

La comisión especial investigadora tendrá también como objetivo indagar acerca de eventuales vulneraciones a los derechos fundamentales de los adultos mayores que reciben cobijo y cuidado por parte de los ELEAM; así como de denuncias referidas con el manejo irregular de fondos públicos por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor; y que han sido incluso puestas en conocimiento del Consejo de Defensa del Estado.

Para los efectos anteriores, la Comisión tendrá un plazo de 60 días desde su constitución, y estará dotada de todas las facultades que la Constitución Política, las leyes y los Reglamentos de la Corporación le confieran, pudiendo constituirse y sesionar en cualquier localidad del territorio nacional.”

LINEA DE INVESTIGACIÓN

La Ley N° 19.828² que Crea el Servicio del Adulto Mayor, en su artículo 3°, dispone que dicho Servicio “se encargará de proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan”. Especialmente, señala el mismo artículo 3°, le corresponderán las siguientes funciones:

a) Estudiar y proponer al Presidente de la República las políticas, planes y programas que deban efectuarse para diagnosticar y contribuir a la solución de los problemas del adulto mayor, velar por su cumplimiento y evaluar su ejecución.

b) Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor que se realicen a través de la Administración del Estado.

c) Incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento.

d) 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.

e) Estimular la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas acciones que digan relación con mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

f) 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.

g) Desarrollar y mantener un sistema voluntario de información de carácter público relativo a los servicios que se presten al adulto mayor.

h) Realizar, por sí o a través de terceros, programas de capacitación y difusión que tiendan a lograr el desarrollo integral del adulto mayor en sus distintas áreas y niveles.

i) Realizar, por sí o a través de terceros, estudios que tengan por objeto mantener un permanente diagnóstico sobre la diversidad de situaciones que caractericen al adulto mayor.

j) Vincularse con organismos nacionales e internacionales, y en general con toda institución o persona, cuyos objetivos se relacionen con las materias de su competencia, y celebrar con ellos contratos o convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común.

² Disponible en: <http://bcn.cl/1v31p> (Octubre, 2017)

k) Incentivar la descentralización de las políticas sociales en favor del adulto mayor, a través de la participación activa en la gestión y aplicación de dichas políticas por los gobiernos regionales, provinciales y comunales.

l) Fomentar y promover la inserción del adulto mayor en el mundo del trabajo”.

Financiamiento público del Senama

La mencionada Ley N° 19.828, en su artículo 7°, crea un “Fondo concursable de financiamiento de iniciativas de apoyo directo al adulto mayor”, el cual “será provisto con las donaciones y legados en dinero que para él acepte el Servicio y con los recursos que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos. Este fondo será administrado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor”.

El artículo 7° de la mencionada Ley establece que “El Servicio pondrá dichos recursos a disposición de cada una de las regiones a través de sus comités regionales, a los cuales se les transferirán directamente estos fondos, los que se asignarán a organizaciones de adultos mayores o a aquellas que trabajen con éstos y que postulen proyectos. La transferencia de fondos a cada Región se sujetará a criterios de objetividad, tales como concentración de población adulta mayor, índices de pobreza y carencia de la población total, así como del grupo etario adulto mayor y/o nivel de asociatividad de adultos mayores a nivel regional”.

Finalmente, dispone que “A nivel de cada Región, la priorización de los proyectos deberá llevarse a cabo en conformidad a parámetros objetivos que consideren variables tales como número de beneficiarios, sustentabilidad en el tiempo de los proyectos presentados, capacidad de aprendizaje instalada, proyectos cuyos objetivos tiendan a fomentar la gestión de las organizaciones de adultos mayores, la asociatividad de éstos, la intersectorialidad entre los diversos servicios u organismos del lugar en que el proyecto se desarrollará, entre otros. Con todo, cada Comité Regional para el Adulto Mayor podrá fijar criterios objetivos de selección de proyectos de acuerdo con su realidad regional, compatibles con los anteriormente señalados”.

Supervisión que practica el Senama a los organismos de acogida y atención integral del adulto mayor.

El artículo 13 de la mencionada ley que crea el Servicio del Adulto Mayor, señala que dicho Servicio “se regirá por la ley de Administración Financiera del Estado y sus disposiciones complementarias, y estará sujeto a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de conformidad a la ley N° 10.336”.

Ahora, en relación a las facultades de supervisión del mencionado Servicio, el Artículo 14 señala que, para el cumplimiento de sus funciones, “el Director Nacional podrá requerir de los ministerios, servicios y organismos de la Administración del Estado y de las municipalidades, la información y antecedentes que estime necesarios relacionados con materias propias de sus respectivas esferas de competencia, que digan relación con las del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Será obligatorio para los referidos ministerios, servicios y organismos proporcionar oportuna y debidamente la información y antecedentes requeridos. En caso de que hubiere que reiterar la solicitud sin que exista nuevamente respuesta, el incumplimiento deberá resolverse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36 de la ley N° 18.575”.

Informe de la Contraloría General de la República

1.- Informe Final de Investigación N° 840/2016, de la Contraloría General de La República, sobre Auditoría al Programa Fondos Servicios de Atención al Adulto Mayor, del Servicio Nacional del Adulto Mayor, de la Región Metropolitana.

NORMAS DE PROCEDIMIENTO

Lugar: La Comisión sesionará en la Sala de Comisión N° 319, salvo que se acuerde hacerlo en otro recinto.

Plazo: El plazo otorgado a la Comisión Investigadora es de **60 días**.

Constituida la Comisión en la fecha de su citación -11 de octubre de 2017- su plazo expirará el 23 de diciembre de 2017³, salvo prórroga solicitada por la Comisión y aprobada por la Sala. **(313, inc. 7° RCD)**.

Lo anterior significa que en el plazo de 60 días la Comisión podrá celebrar **9 sesiones** ordinarias, más las especiales que se acuerden.

Horario de las sesiones ordinarias: miércoles de 09:30 a 10:30 horas.

³ Los plazos que establece el Reglamento de la Cámara de Diputados se entenderán de días completos, y su cómputo se suspenderá durante el receso parlamentario y los días domingo y de feriado legal (días hábiles) de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2° RCD.

1. Citación constitución. Tiene por objeto constituirse, elegir presidente, fijar días y horas para las sesiones ordinarias, y adoptar los demás acuerdos inherentes al desempeño de su cometido.

2. Adoptar acuerdos. La Comisión podrá acordar:

- Fijar día, hora y lugar para sesiones especiales.
- Solicitar servicio de taquigrafía.
- Fijar un plazo para que los integrantes presenten lista de personas cuya comparecencia se requiere para someterse a las preguntas de la Comisión; solicitar documentos provenientes de instituciones públicas o privadas; declaraciones de expertos que declaren como peritos en la materia, inspecciones oculares in situ, etc.

3.- Límites de la investigación

Esta Comisión tendrá la competencia que le ha fijado el acuerdo de la Cámara que decidió su constitución, y ni aún por unanimidad de sus integrantes o de la Sala podrán extender su cometido al conocimiento de materias no incluidas en el objeto o finalidad considerado en el acuerdo (**313, inc. 7° RCD**).

4. Citación Ministros de Estado: no podrán ser citados más de tres veces, salvo acuerdo de la mayoría absoluta de los miembros de la Comisión (**art. 54 LOCCN**).

5. Citaciones y solicitudes de antecedentes: requieren ser acordadas a petición de un tercio de los miembros de la Comisión (**54, inc. 1° LOCCN- 314, inc. tercero RCD**).

6. Testimonio de particulares y entrega de antecedentes: si fuere estrictamente necesario para el resultado de la investigación, por acuerdo de la mayoría de los miembros de la Comisión. El testimonio de los particulares y la proporción de los antecedentes solicitados serán voluntarios (**316, inc. primero RCD**).

Estas personas podrán, si lo estiman pertinente, declarar por oficio, para lo cual la secretaria de la comisión les hará llegar el cuestionario y los antecedentes necesarios para la redacción de sus respuestas (**316, inc. tercero RCD**).

Posibles comparecientes:

- **Ministro de Desarrollo Social**
- **Director del Senama**
- **Director actual Hogar Cordillera**
- **Director Hogar Camino de María**
- **Hogar de Cristo**
- **Fundación Amsca (Agrupación médica y social de Chile)**
- **Contralor General de la República**
- **Alcalde de Puente Alto**
- **Adulto mayor o familiares**
- **Fiscal Regional**

7. Personas citadas o invitadas: podrán hacerse acompañar de un asesor o letrado (317, inc. primero RCD).

8. Obligación Presidente Comisión: hacer respetar los derechos de quienes concurren a la Comisión o sean mencionados en ellas (57 LOCCN).

9. Acceso de público a las Salas: dentro de los límites físicos que las salas permitan. Además, podrá ingresar un asesor por cada diputado integrante de la Comisión. (5°, inc. séptimo LOCCN y 212 RCD)

10. Transmisión televisiva: debe acordarse por mayoría absoluta (214, inc. 2° RCD).

11. Acuerdo sobre las conclusiones y proposiciones: la última sesión se entenderá prorrogada hasta por 15 días para tal efecto (313, inc. 9° RCD).

RESUMEN EJECUTIVO INFORME FINAL N° 840, DE 2016

Servicio Nacional del Adulto Mayor, Región Metropolitana, SENAMA.

Objetivo: Auditoría a los recursos contemplados en la ley de presupuestos del sector público, año 2015, para el "Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor" durante el segundo semestre de ese año y examen de cuentas a las rendiciones efectuadas por el operador Fundación Agrupación Médica y Social Chile

Ayuda, AMSCA, para la línea de acción Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) de la comuna de Puente Alto.

Preguntas de la Auditoría:

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

Principales Resultados:

- SENAMA mantiene en sus planillas de control extracontables fondos observados y rechazados a AMSCA, que a diciembre de 2015, ascienden a un total de \$ 117.763.933. La entidad deberá obtener el reintegro de los gastos aludidos en el término de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe, vencido el cual sin que ello se haya satisfecho, se formulará el reparo pertinente, en virtud de lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336. Ello, sin perjuicio del artículo 116 de la anotada ley.
- El servicio aprobó gastos en el ELEAM de Puente Alto, por un rubro no autorizado en el convenio -almuerzo de funcionarios-, y un servicio que no se prestó en los términos convenidos, monto que asciende a un total de \$ 14.724.375, por lo que deberá solicitar el reintegro dentro del plazo ya señalado, bajo idéntico apercibimiento y prevención.
- El SENAMA no ha solicitado a los operadores de los Condominios de Vivienda S Tuteladas -municipalidades de Buin, Cerrillos y Melipilla- el reintegro de los recursos no utilizados, ascendentes a \$ 3.797,238, debiendo la institución acreditar su total recuperación en el plazo y bajo las mismas condiciones ya aludidas.
- Se verificó una serie de debilidades vinculadas a la operación del ELEAM de Puente Alto por AMSCA, a saber: falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado de contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; y, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los residentes. Al respecto, el servicio deberá instruir un sumaría administrativo, remitiendo el acto administrativo que así lo disponga, en el plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción del presente informe.

- En visitas a terreno a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los stocks de viviendas se constató la falta de mantención, por lo que, en el caso de las primeras, el servicio deberá informar las acciones que implementará, con sus respectivos plazos, para dar solución a las deficiencias detectadas, mientras que tratándose de las segundas, deberá informar las gestiones y acuerdos realizados al efecto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde el día siguiente de la recepción de este informe.
- Se observó que algunas viviendas no cuentan con las condiciones necesarias y adecuadas para la estadía de los adultos mayores, por lo que la entidad deberá ejecutar las medidas que enunciara en su respuesta, para entregar una solución habitacional adecuada a los beneficiarios, informando un plan de acción al efecto, en el plazo antes señalado.
- El servicio deberá implementar procedimientos tendientes a cautelar los aportes de los residentes atendidos por el ELEAM y su correspondiente rendición, cuyo cumplimiento se verificará en una futura auditoría

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

JUSTIFICACIÓN

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

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

OBJETIVO

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

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

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

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

Síntesis de auditoría practicada por la Contraloría General de la República al Servicio Nacional del Adulto Mayor. Informe Final N° 840/2016 del 17 de febrero del 2017⁴.

Tabla de contenido

- A. Objetivo
- B. Universo y Muestra
- C. Resultado de la Auditoría
 - 1. Falta de control sobre las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEAM de Puente Alto.
 - 2. Debilidades en los procedimientos de revisión de las rendiciones de cuentas.
 - 3. Falta de control de los aportes de los residentes del ELEAM.
 - 4. Falta de procedimiento administrativo.
 - 5. Falta de segregación de funciones.
 - 6. Ausencia de archivo público.
- II. Examen de la Materia Auditada.
 - 1. Falta de oportunidad de término anticipado de contrato.
 - 2. Omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la administración de la Fundación AMSCA.
 - 3. Deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA.
 - 4. Falta de control en uso de la cuenta corriente exclusiva contemplada en el convenio.
 - 5. Falta de antecedentes en portafolio de rendición.
 - 6. Falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85%.
 - 7. Atraso en la revisión de expedientes de rendición de cuentas.
 - 10. Comodatarios no incluidos en las cuentas de orden del SIGFE.
 - 12. Expedientes de beneficiarios incompletos en los condominios de Viviendas Tuteladas.

⁴ El texto completo del Informe cuenta con 75 páginas. Disponible en: <http://bcn.cl/233hi> (Diciembre, 2017)

13. Falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda.
14. Falta de control en el uso de "stock de viviendas".
15. Incumplimiento de un plan de intervención en Stock de Viviendas.
16. Omisión de las actas de supervisión al Stock de Viviendas.
18. Visitas efectuadas a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los Stocks de Viviendas.
- III. Examen de Cuentas.
 1. Gastos irregulares aprobados por el SENAMA.
 2. Falta de gestiones en torno a los montos observados y rechazados.
 3. Reintegro no exigido a entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas.

Por expresa solicitud de la Secretaría de la Comisión Especial Investigadora encargada de recabar información sobre el funcionamiento del SENAMA, en relación con los fondos públicos que maneja y la supervisión de los organismos de acogida y atención integral al adulto mayor, a continuación se presenta un resumen de los principales aspectos que se concluyen del Informe de Auditoría de la Contraloría General de la República al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

Siguiendo la estructura del documento original, primero se presenta el objetivo de la auditoría, el universo y la muestra analizada. Luego, se presentan los resultados propiamente tales, organizados según I. Aspectos de Control Interno; II. Examen de la Materia Auditada; y III. Examen de Cuentas.

Con el objetivo de sintetizar los resultados, sólo se presentan las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República, las cuales, luego de considerar los antecedentes que el SENAMA entregó al respecto, se mantuvieron por parte de la Contraloría. Por esta razón, la numeración de los títulos y subtítulos de este documento no es correlativa, ya que no se incorporaron las observaciones que fueron subsanadas por el SENAMA a juicio de la Contraloría.

En lo que sigue, **este texto se compone exclusivamente de extractos del Informe** ya señalado. No se utilizan comillas para facilitar su lectura.

A. Objetivo

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

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

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

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

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

B. Universo y Muestra

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

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

C. Resultado de la Auditoría

I. Aspectos de Control Interno.

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

Mediante visita efectuada al ELEAM de Puente Alto, administrado por AMSCA, se comprobó que el SENAMA no advirtió oportunamente la desactualización y falta de resguardo de las fichas clínicas de los residentes, por cuanto se constató que

varias de ellas se encontraban incompletas y, en algunos casos, no había constancia de su existencia. [...]

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

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

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

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

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

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

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

Se verificó además, que los montos contenidos en el oficio aludido en el punto anterior, no concuerdan con la información que el servicio mantiene en planilla Excel. [...]

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

Si bien la entidad rectificó los montos en el mencionado oficio N° 1.564 y ajustó la planilla de control del programa, se mantiene lo objetado, ya que se trata de una situación consolidada, pues no se efectuaron los controles respectivos de manera

oportuna, ni se ha adjuntado algún documento en que conste la recuperación de los montos correspondientes a los gastos objetados o rechazados, en la pertinente rendición.

2. Falta de control de los aportes de los residentes del ELEM.

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

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

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

3. Falta de procedimiento administrativo.

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

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

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

4. Falta de segregación de funciones.

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

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

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

5. Ausencia de archivo público.

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

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

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

II. Examen de la Materia Auditada.

1. Falta de oportunidad de término anticipado de contrato.

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

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

Luego, con fecha 11 de marzo de 2016, mediante oficio N° 81, de la misma anualidad, el servicio solicita al Secretario Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana, SEREMI de Salud, una fiscalización al establecimiento de Puente Alto, lo que dio lugar al acta de 28 de abril de 2016, en la que se consignan 23 irregularidades, como minutas nutricionales no actualizadas y que no coinciden con el estado nutricional de los pacientes; constatación de un residente en evidente estado de desnutrición y que no cuenta con sonda naso gástrica e hidratación para mantención; timbres en habitaciones y baños que no se encuentran operativos; baños y sectores de duchas en deficiente estado de aseo y mantención, entre otras.

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

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

Se detectó la falta de 30 fichas clínicas y 27 certificados de defunción de los adultos mayores fallecidos durante la administración de la citada Fundación [...]

Cabe agregar que solo se tuvieron a la vista 3 certificados de defunción, de don [Nombre Borrado], con la respectiva causa del deceso. Lo descrito, incumple lo dispuesto en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, sobre los principios de responsabilidad, eficiencia y control de la gestión pública, y que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Ausencia de supervisiones en el ELEAM.

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

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

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

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

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

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

3. Falta de antecedentes en portafolio de rendición.

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

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

De la información proporcionada por el SENAMA a esta Entidad de Control, se constató que, durante el segundo semestre de 2015, el ELEAM de Puente Alto mantuvo un promedio de 82 residentes. [...]

En efecto, del análisis efectuado, se determinó que el operador rindió mensualmente un número menor a los 82 moradores que se encontraban en el establecimiento, sin que el servicio hubiese efectuado las acciones tendientes a verificar el debido control respecto de los recursos obtenidos por el operador por el ya mencionado concepto

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

7.1 Rendición de cuentas presentadas por AMSCA.

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

7.2 Informes financieros presentados por las municipalidades.

Se constató que el servicio auditado incurrió en demoras de hasta 188 días hábiles en la revisión de los reportes financieros presentados por las municipalidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas, CVT, correspondientes a los acuerdos suscritos el 1 de julio de 2011

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

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

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

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

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

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

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

En las visitas efectuadas por este Organismo de Control a los Condominios de Viviendas Tuteladas, se constató la presencia de otros habitantes, sin un permiso por escrito de parte del SENAMA autorizando su permanencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

18.1 Falta de mantención de las viviendas.

En la inspección efectuada a las viviendas, se constató que algunas de estas presentaban diversos deterioros derivados de su falta de mantenimiento
[...]

18.2 Falta de condiciones en determinadas viviendas.

Se observó que algunas viviendas no cuentan con las condiciones necesarias y adecuadas para la estadía de los adultos mayores.

III. Examen de Cuentas.

1. Gastos irregulares aprobados por el SENAMA.

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

1.1 Gastos por almuerzos de funcionarios del ELEM.

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

1.2 Gastos por arriendo de vehículos.

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

Al respecto, se verificó que el operador no dispuso en el establecimiento al conductor comprometido en el aludido convenio y rindió al SENAMA los gastos correspondientes por la suma de \$ 8.700.000. Asimismo, conforme lo indicado por la encargada de las inspecciones del ELEM de Puente Alto, estas labores fueron ejercidas por el señor quien fue contratado por AMSCA para desempeñar las funciones de Coordinador Administrativo del establecimiento, a partir del 7 de septiembre de 2015, con una remuneración que asciende a \$ 550.000 mensuales.

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

El SENAMA mantiene en sus planillas de control extracontable fondos observados y rechazados a AMSCA, correspondientes al convenio aprobado mediante resolución N° 51, de 2015, que a diciembre de 2015, equivalen a \$ 6.608.973 y \$ 111.154.960, respectivamente, esto es, un total de \$ 117.763.933, sin que a la fecha de la presente auditoría hayan sido reintegrados.

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

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

V RELACION DE LOS HECHOS INVESTIGADOS POR LA COMISION

Lo sustancial de los documentos recibidos y de lo expuesto por las personas escuchadas en la comisión.

En esta parte del Informe la Secretaría ha hecho una sistematización extractada de las declaraciones de los invitados y de los diputados intervinientes, sin perjuicio que la versión completa de las sesiones y de los principales documentos y antecedentes acompañados pueda consultarse en las actas que aparecen publicadas en el sitio de las Comisiones Especiales Investigadoras, de la página web de la Cámara de Diputados.

Intervención del Director de Senama, señor RUBÉN VALENZUELA⁵.

Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor - Establecimientos de Larga Estadía, Eleam, y los Condominios de Viviendas Tuteladas, CVT – Objetivo del programa – Servicios – Beneficios - Tasa de mortalidad – Administración – Supervisión – Informe N° 840 de la Contraloría General de la República – Situación de Amsca – Respuesta Informe del Senama.

El señor **VALENZUELA, director del Senama⁶**, inició su intervención indicando que “Nuestro compromiso es entregar toda la información que se nos solicite, por lo que preparamos una presentación que pretende dar cuenta de los aspectos principales y comprender cómo funciona nuestra institución.

⁵ **Acta de la sesión 2ª, ordinaria, celebrada el día miércoles 18 de octubre de 2017, de 9.44 a 10.36 horas.**

⁶ **Asistió acompañado del Jefe División de Gestión y Coordinación Territorial, señor Hernán Zapata Farías; Jefe División Administración y Finanzas, señor Marcelo Alonso Flores; Jefe División de Planificación y Desarrollo, señor Felipe Díaz Rain; Jefe de Gabinete, señor Pedro Concha Hernández; Encargada Unidad Jurídica, señora Tania Mora Biere; el abogado señor Sebastián Llantén Morales; la coordinadora de la Región Metropolitana de Senama, señora Natalia Zúñiga Valenzuela, y el periodista señor Rodrigo Guerra Sánchez**

Hemos centrado la presentación en el Fondo que es un programa que incluye dos líneas de acción: los Establecimientos de Larga Estadía, Eleam, y los Condominios de Viviendas Tuteladas, CVT. Estos son dos de los programas que están en este ítem presupuestario de un total de doce programas que administramos como servicio.

El objetivo del programa es brindar soluciones habitacionales y servicios de apoyo para adultos mayores vulnerables, con diferentes grados de dependencia, a quienes se les proporciona una solución habitacional, con servicios de apoyo y cuidado.

Los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores son residencias en las que pueden vivir en forma permanente o temporal personas de edad avanzada que se encuentran en situación de vulnerabilidad, brindándoles servicios y cuidados de largo plazo.

El modelo de intervención diseñado por el Senama se funda en un enfoque de derechos y apunta a la implementación de servicios socio-sanitarios para la atención de los residentes.

Los siguientes son los servicios que se entregan: alojamiento, diagnóstico y evaluación geriátrica integral, atención gerontogeriátrica, de estimulación y rehabilitadora, apoyo y cuidado personal y alimentación.

De acuerdo a datos internacionales de la Asociación Estadounidense de Residencias de Larga Estadía para Adultos Mayores, la tasa de mortalidad entre las personas que se institucionalizan es entre el 50 y 60 por ciento durante el primer año.

Creo que es importante que sepan que los residentes de los Eleam del Senama son personas mayores con dependencia moderada o severa, tanto física como cognitivamente, sin redes de apoyo efectivas y que pertenecen al 60 por ciento más vulnerable de la población de acuerdo al Registro Social de Hogares. En promedio, su edad de ingreso es de 78 años.

Aquí, se puede apreciar un cuadro comparativo con las instituciones, las comunas y las regiones donde están funcionando actualmente nuestros Establecimientos de Larga Estadía.

Los doce establecimientos que tenemos en funcionamiento son administrados por distintos tipos de instituciones, por ejemplo, el Hogar de Cristo, municipalidades, el Servicio de Salud de Magallanes, algunas ONG, etcétera. En el fondo, son fundaciones sin fines de lucro que es parte de los requisitos.

Asimismo, está la cantidad de plaza que tenemos en cada uno de nuestros establecimientos y el per cápita que se transfiere. También el monto mensual que se transfiere a cada una de estas instituciones y el costo anual. Además, está en nuestra página web.

La supervisión de los Establecimientos de Larga Estadía está radicada en las coordinaciones regionales. En cada una de las regiones, en donde tenemos el programa instalado, existe un encargado del programa que es la persona que va a

realizar la supervisión al recinto. Opera bajo la lógica territorial de cómo funciona el servicio en todos los programas.

Tenemos dos tipos de instrumentos de supervisión: la pauta, que es un *checklist* con distintos temas que se consideran en el plan de intervención; y, además, existe una ficha que modificamos, que se llama ficha II y está de rojo en la presentación. La modificamos en mayo de este año producto de las debilidades de los instrumentos de control que teníamos. Esta ficha contiene hoy una serie de antecedentes. La quise traer dentro de los documentos -no sé si les va a servir o no-, pero efectivamente contábamos con instrumentos de gestión que eran desde cuando partió el programa en 2012. De hecho, hemos ido construyendo una serie de nuevos instrumentos.

Esta nueva ficha de gestión da cuenta de distintas realidades que enfrentan las personas mayores. Son temas que resolvimos, a partir de esta situación particular que se dio, y mejoramos la información, porque se requiere información atingente para tomar medidas y, precisamente, en esta ficha -es una copia de un formulario- vienen antecedentes del área de la salud, de alimentación y de distintos temas que en la ficha anterior de supervisión no se incorporaban.

También, las instituciones tienen la obligación de enviar informes técnicos bimensuales que, a partir de los cuales, se aprueban, se observan o se rechazan y permite que siga funcionando el convenio. Además, se incorporó adicionalmente, en este período en 2016, informes semestrales que deben dar cuenta de la intervención que establece la entidad operadora.

El otro programa está destinado a las personas mayores de 60 años, autovalentes. Esta es la diferencia que se establece con el programa de Establecimiento de Larga Estadía para personas mayores, que en el caso anterior son personas con dependencia moderada o severa. En este caso, estamos hablando de viviendas para personas que son autovalentes. Básicamente, es una solución habitacional para personas que son parte de este 60 por ciento que, de acuerdo con el registro social de hogares, carecen de redes de apoyo.

Tenemos distintos CVT en todo el país, proporcionando apoyo psicosocial y comunitario, con la finalidad de promover la vinculación con las redes sociales y comunitarias. La ejecución de este programa se efectúa mediante convenios entre el Senama y la entidad operadora.

Actualmente, en todo el país existen 46 Condominios de Viviendas Tuteladas (CVT). Son construidos por el Servicio de Vivienda y Urbanismos y corresponde a una lógica de vivienda unipersonal, de 36 metros cuadrados.

Por lo tanto, tenemos los convenios para operar estos programas, por ejemplo, en la Región Metropolitana están en las comunas de Quilicura, Puente Alto, La Pintana, Colina, Cerrillos. La mayoría son convenios realizados con las municipalidades.

Este es un programa permanente que se viene desarrollando hace bastantes años y es anterior al programa de Establecimiento de Larga Estadía, que partió en 2012.

Asimismo, tiene un proceso de supervisión. De hecho, en la transferencia de recursos que entregamos a las instituciones operadoras tienen que contratar un monitor que debe estar en forma permanente en la residencia junto con los adultos mayores para realizar un plan de intervención con cada una de esas personas.

Lo importante y la fortaleza de este programa es que son personas que no están institucionalizadas, por lo tanto, pueden salir libremente de sus viviendas. Si tienen algún tipo de trabajo lo pueden desarrollar, por ejemplo, personas que puedan vender en las ferias, prestar trabajo de jardinero, etcétera. Es decir, pueden seguir desarrollando su vida en forma habitual.

Estas son las tres áreas con las que se trabaja, tanto en relación con el adulto mayor beneficiario, como con el equipo de la entidad ejecutora. Principalmente, al ser municipios, hemos desarrollado una serie de iniciativas de perfeccionamiento con los encargados de los programas a nivel regional.

En relación con el informe de la Contraloría General de la República N°840, de auditoría y examen de cuentas al programa Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor, del Servicio Nacional del Adulto Mayor de la región Metropolitana, en relación con las rendiciones de Amsca, queremos informar como un tema de contexto que, antes de que llegara el informe –llegó en febrero de 2017-, nosotros el 16 de diciembre pusimos los antecedentes en conocimiento del Consejo de Defensa del Estado para que cobrara las platas que habían sido observadas o mal rendidas, dando inicio a aquellos recursos que no se habían logrado reintegrar.

Hemos avanzado respecto de la Contraloría General de la República: el 8 de marzo, el Senama emite la Resolución Exenta N°882 que instruye un sumario administrativo que está incorporado dentro del informe de la contraloría.

El 4 de abril del 2017, se envía el oficio en que el Senama comunica que, desde el 28 de marzo, acordó asumir la defensa del Servicio para entablar acciones de cobranza en contra de Amsca.

En 2016, se envió el oficio N°625 a la Contraloría General de la República, que da respuesta al informe final.

El 30 de junio, se envió oficio a la contraloría para complementar la respuesta del informe final e indica el monto rechazado que se rebajó del porcentaje que ellos habían revisado, cerca del 60 por ciento, lo que fue validado por la contraloría.

De hecho, el 28 de julio se envía oficio al Senama informando que la institución Amsca había acudido a la Contraloría General de la República para argumentar que habíamos actuado sin los resguardos legales necesarios al poner término al convenio. Es decir, ellos fueron a la contraloría para señalar que habíamos incurrido en un error y que el convenio de término estaba mal hecho.

La contraloría, en el oficio N°1682, establece otro informe de seguimiento respecto de los aportes de los residentes de los ELEAM, rendición de cuentas, los comodatos, etcétera.

Con fecha 12 de octubre del 2017, a través del ordinario N°012445 del 10 de octubre del 2017, la Contraloría General de la República emite informe complementario del informe final N°840 del 2016, en donde señala en su parte conclusiva que:

“Sobre el particular y conforme las validaciones efectuadas por este organismo fiscalizador en agosto de 2017, los montos aprobados por Senama resultan atingentes al convenio, por ende, se constata que el monto rechazado asciende a la suma de \$52.659.903, el cual se encuentra en proceso de demanda por parte del Consejo de Defensa del Estado.”.

“En consecuencia, considerando que el Senama adoptó las medidas para la recuperación de los valores observados, ejecutando las garantías y remitiendo los saldos no recuperados al Consejo de Defensa del Estado, además de haber efectuado las acciones tendientes a su recuperación, la Contraloría señala que no formulará el reparo anunciado en el aludido informe final. Esta información nos llegó el 12 de octubre.

En relación con el Consejo de Defensa del Estado, reitero, mediante oficio de 2016, pusimos los antecedentes a su disposición. El 4 de abril, el Consejo de Defensa del Estado acordó asumir la defensa de nuestra institución. Dicha causa se encuentra radicada, desde el 2 de agosto, en el 2° Juzgado Civil de Santiago.

Respecto del sumario administrativo, también indicado en el informe N° 840, actualmente se encuentra agotada la investigación y con cargos formulados.

Esa es la presentación que queríamos entregar a la comisión para poder contextualizar los puntos que se plantearon a partir de la citación que recibimos.

Administración del Centro Cordillera de Puente Alto por Amsca – Tardanza en poner término a dicho contrato – Existencia de auditoría externa respecto del Informe de la CGR.

El **diputado Leopoldo Pérez**, señaló que hará algunas consultas relacionadas con la exposición del director del Senama. Respecto de la Amsca, indicó “me preocupa y me convoca, particularmente por el distrito que represento, independientemente de lo que suceda en el resto del país.

¿Cómo llegó la Amsca a tomar el control del Centro Cordillera de Puente Alto?

¿Podría explicar por qué tardaron un año en cesar el contrato con la Amsca, que significó un desembolso de 517.400 millones de pesos para el fisco? No solo por el hecho de que fallecieron más de 30 adultos mayores en ese centro, sino también por las múltiples irregularidades denunciadas en el informe. Por lo demás,

varios de esos decesos no fueron por muerte natural. De hecho, hay cuatro casos que están judicializados, siendo investigados por la fiscalía local. Sin embargo, aún no tenemos información acerca de si ocurrieron por hechos distintos de los que usted explicó respecto de que, por razones obvias, dado el grado de vulnerabilidad, dependencias o enfermedades, existe una estadística que podría dar ciertos promedios en relación con los Eleam. Concretamente, los datos disponibles y las condiciones en que se encontraba el centro, advertían riesgos para los adultos mayores internados.

¿Cree que hubo un trato preferente de la entonces directora del Senama con la corporación Amsca?

Señor director, ¿conoce alguna auditoría interna que haya realizado el Senama para corroborar las irregularidades que denunció en su informe preliminar la Contraloría? De ser efectivo, ¿qué resultado arrojaron dichas auditorías?”.

Casos especiales de los centros de Cunco, Loncoche y Puente Alto - Patrón de conducta de abandono de los adultos mayores, sin fiscalización alguna – Responsabilidades respecto de las condiciones de infraestructura, de medicación y de todas las condiciones de los adultos mayores – Información insuficiente respecto de las personas fallecidas.

La diputada señora Claudia Nogueira, señaló que hay mucho que investigar sobre el Senama, pero también respecto de las labores del señor Rubén Valenzuela, mientras estuvo a cargo de fiscalizar -antes de ser nombrado director del Senama- a instituciones como la Amsca y otras que forman parte de la red Eleam.

En su exposición dijo que los adultos mayores en los Eleam son personas abandonadas y vulnerables, pero eso no necesariamente tiene que ver con que sean adultos mayores en fase terminal y que morirán. Son adultos mayores que, en general, están abandonados, esa es su vulnerabilidad, no la enfermedad.

Asimismo, dijo que el promedio de edad es de 78 años. Naturalmente, los adultos mayores se mueren. La única certeza que tenemos cuando nacemos es que vamos a morir, pero eso no obsta a que en el informe que tiene cada uno de los diputados, en los 11 centros del programa Eleam, los que debe fiscalizar como director, haya decesos sin certificado, sin origen o sin causa. Eso aparece en el informe de fallecidos, que todos los diputados tenemos en nuestras carpetas.

Por lo demás, me parecen particularmente raros los casos de Cunco, Loncoche y Puente Alto. Sin ir más lejos, hay cuatro centros que están siendo investigados, pero son nueve en total. También está el caso que denunciemos con la diputada Sabat el año pasado, lo que dio origen a la investigación y a la auditoría de la Contraloría General de la República, acerca del Eleam de Puente Alto, en donde un adulto mayor, de acuerdo con los datos de la propia Contraloría de la República,

estuvo nueve días sin alimentación, por lo que murió debido a la falta de implementos, como la sonda nasogástrica para poder alimentarse. Hay una serie de falencias que se van repitiendo.

Tengo la impresión de que esto es exactamente igual a lo que ocurre en el Servicio Nacional de Menores (Sename). Existe un patrón de conducta de abandono de los adultos mayores, sin fiscalización alguna. Me parece absurda su respuesta al oficio del diputado Arriagada, precisamente por la muerte de dicho adulto mayor, en la cual usted señala no tener facultades de fiscalización y que en su caso solo sería respecto de fondos. Su respuesta fue la siguiente:

“Primeramente, aclarar que Senama no tiene facultades de fiscalización a establecimientos de larga estadía para adultos mayores, Eleam, la que le corresponde a los seremis de Salud,”.

Es lo mismo que ocurrió en el Sename, pero el Sename está respondiendo, porque, en la misma lógica, son los seremis los que deben fiscalizar la administración de remedios y una serie de condiciones de salud. Sin embargo, su servicio tiene responsabilidades respecto de las condiciones de infraestructura, de medicación y de todas las condiciones para tener a los adultos mayores, tal como a los niños, con las mínimas condiciones que el Estado debe dar cuando está tutelando adultos mayores, lo que no ocurre, por lo que hoy vivimos un desastre en el Sename. Me parece que no corresponde la excusa de que usted fiscaliza solo los números.

¿Qué pasa con los 56 casos que están informados? ¿Cómo es posible que el informe de fallecidos no indique ni el motivo ni el lugar de fallecimiento de un adulto mayor, con fecha 18 de junio, en el centro Ayén Ruca, en Cunco? Es igual a lo que está sucediendo en el Sename, y usted conoce el resultado de esa investigación. Agradeceré que lo explique, antes de que le pregunte sobre la Amsca. ¿Qué está pasando con los adultos mayores que están muriendo? Sin duda alguna, puede ser que mueren por causas naturales, pero claramente hay sospechas fundadas de que existe abandono y negligencia. Por eso, acusé por cuasidelito de homicidio a quienes resulten responsables, debido a este informe, lo que me hace pensar que en el Sename se está repitiendo el mismo patrón del Sename.

Similitudes con lo ocurrido en el Sename - Violación a los derechos humanos y responsabilidad del Estado – Tardanza y negligencia en sumarios decretados por el caso del Hogar Cordillera - Responsabilidad del director del Senama en la supervisión de las unidades y de los programas de los Eleam.

La **diputada Marcela Sabat** señaló que “Respecto de lo que mencionó la diputada Claudia Nogueira, lamentablemente existen macabras similitudes con lo ocurrido en el Sename, pues en este caso también se trata de personas vulnerables que son entregadas al amparo y al cuidado estatal, a las cuales se han violado sus derechos e, incluso, han perdido la vida.

Entiendo que en este caso existen particulares que suplen las funciones públicas y que, al igual que en el Senama, producto de esta falta de vigilancia, las negligencias han causado lesiones y la muerte de los sujetos que han sido entregados al cuidado del Estado.

Quiero saber si considera que en este caso hay violación a los derechos humanos y si ello es responsabilidad del Estado, por la inobservancia de la obligación de garantizar derechos reconocidos, además, en la convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Le pido que sea muy preciso al responder esta pregunta.

Por otra parte, en el informe final N° 840, la Contraloría General de la República le ordenó instruir sumarios. Junto con la diputada Claudia Nogueira, presentamos un requerimiento a la Contraloría, por el caso del hogar Cordillera, situación que se señala en el mencionado informe y que justifica aún más la necesidad de iniciar los sumarios. ¿Con qué fecha se dispuso la instrucción de esos sumarios? ¿Qué resultados arrojaron?

Antes de ser director del Senama, fue jefe de la División de Gestión de Coordinación Territorial, por lo que era su responsabilidad la supervisión de las unidades y de los programas de los Eleam. Entonces, quiero que precise esa responsabilidad.

Según la descripción de ese cargo, formalizado y vigente en el servicio, entre otras obligaciones, tenía la responsabilidad de gestionar las instancias de coordinación de los programas. Entonces, la línea jerárquica, a la que alude la Contraloría en el informe final respecto de las responsabilidades de las autoridades dentro del ámbito de la competencia, indica que se debe ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos -entendiendo dentro de estos al Amsca- y de la actuación del personal bajo su dependencia.

Por lo tanto, según el organigrama del servicio, en la línea jerárquica usted se encontraba entre la entonces directora nacional y los encargados del programa. Si eso es efectivo, quiero entender por qué dentro del sumario que instruye, en que se designó al fiscal que investiga las responsabilidades, no se inhibió, considerando que pertenece a esa línea de control jerárquico.

Ahora que es director del servicio, ¿cómo explica la tardanza y la negligencia de más de un año y medio sin conocer las responsabilidades ni la vista fiscal de uno de los sumarios instruidos, considerando que en tiempo muy breve existió la formulación de cargos por falta de supervisión a funcionarios que estaban en esa línea jerárquica? Nuevamente, ¿por qué no se inhibió? Usted resulta afectado, porque no ejerció el control jerárquico al personal bajo su dependencia.

Por otra parte, ¿puede afirmar que existía una relación directa de la entonces directora con la Fundación Amsca, en relación con el modelo de atención? Lo pregunto, porque cuando le informaban de las anomalías e irregularidades del Eleam, a través de los informes de supervisión mensual o directamente algún funcionario a su cargo, no representó formalmente la gravedad de los hechos que

venían ocurriendo a la entonces directora nacional, como lo establecen las normas de probidad en el ejercicio de un cargo público.

Aclaración sobre la fiscalización del Senama – promedio mensual de fallecimientos en los centros del Senama.

El **diputado señor Ramón Farías**, con respecto a la fiscalización, materia que ya abordó la diputada Claudia Nogueira, pidió que el invitado aclare lo relacionado con ese tema. ¿Qué tipo de fiscalización hace el Senama? ¿Cómo debiera ser la fiscalización, si es que considera que la actual tiene falencias? ¿Qué pueden o no hacer, según la ley? Quiero que responda ese tema, porque está relacionado con el resto de las respuestas que debe dar.

Segundo, respecto de los 30 adultos mayores fallecidos que mencionó el diputado Leopoldo Pérez, le gustaría saber si esos fallecimientos están contemplados dentro de lo “normal”, como por ejemplo, por muerte natural. Además, ¿cuál es el promedio mensual de fallecimientos dentro de los recintos?

Aclaración sobre los fallecimientos ocurridos desde 2013 a la fecha - Ambitos de competencia del Senama y de los seremis de Salud en esa materia – Rol de los seremis de Salud y de los coordinadores regionales en la supervisión del programa - Supervisión en el Senama - Exigencia en las bases de licitación a los organismos “colaboradores” de Senama para el cuidado de los adultos mayores

La **diputada señora Camila Vallejo** solicitó “que en la próxima sesión nuestro invitado nos aclare la información sobre los fallecimientos desde 2013 a la fecha en ese centro que entró en funcionamiento sin resolución sanitaria con el Hogar de Cristo. Insisto, estuvo funcionando entre 2013 y 2015 sin resolución sanitaria. No reunía todas las condiciones para funcionar, sin embargo, estaba funcionando. Por lo tanto, quiero saber qué ha pasado con la administración desde 2013 hasta ahora y los fallecimientos entre esas mismas fechas.

Además, quiero saber qué rol juegan los seremis de Salud, porque me parece extraño que no se tenga el control de los ingresos. ¿Cómo es el ingreso de los adultos mayores, en relación con las causas de fallecimiento? ¿Cómo no va a existir una ficha de ingreso que dé cuenta del estado de salud del adulto mayor? De esa manera, podríamos saber si entró grave o, simplemente, sufrió una situación de abandono, de modo de entender cómo fue el proceso o la experiencia dentro de la institución en cuanto a apoyo, a control, etcétera. Siento que en este aspecto existe un vacío.

Entiendo que los coordinadores regionales cumplen un rol de supervisión en el Senama. Por tal razón, en 2015, cuando se inició el contrato con la Fundación Amsca (Agrupación Médica Social Chile Ayuda), se informó al Senama sobre una serie de irregularidades por parte de la coordinación metropolitana, lo que se suma a los informes que emitió la Contraloría General de la República luego de la auditoría y examen de cuentas realizados al Programa Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor del Senama, Región Metropolitana.

Entiendo que la supervisión no exime del rol fiscalizador al coordinador. En consecuencia, ¿cuáles son los ámbitos de competencia del Senama y de los seremis de Salud en esa materia?

Mi última pregunta es la siguiente: ¿Qué exigen las bases de licitación a los organismos “colaboradores” de Senama para el cuidado de los adultos mayores?

Información sobre 56 personas que fallecieron en el Senama – Facultades de fiscalización contenidas en el artículo 3º letra b) de la ley N° 19.828, que creó el Senama - Facultades de fiscalización a través de los servicios de salud.

El **diputado señor David Sandoval** afirmó que “no quiero que la información sobre el Senama quede ratificada en relación con la gestión financiera y no con la gestión humana que existe detrás de este tema.

No me interesa que se hayan perdido sesenta o setenta millones de pesos, o si el Senama los recuperó o no, en virtud del informe que hizo la Contraloría; me interesa saber. Por lo tanto, necesitamos conocer los certificados de defunción de cada una de ellas y las instancias de fiscalización.

El Senama tiene facultades para fiscalizar y ellas están claramente contenidas en el artículo 3º letra b) de la ley N° 19.828, que creó el Senama. Dicha norma hace referencia a “Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor que se realicen a través de la Administración del Estado”.

El director del Senama señaló que el Eleam (Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores) es un programa. Por lo tanto, tiene facultades de acuerdo a la disposición mencionada. A mayor abundamiento, en la letra f) se señala: “Prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor que facilite su inserción a la sociedad”.

En consecuencia, Senama no puede eludir su responsabilidad en las fiscalizaciones que pudo haber realizado en relación con ese tema. Además, hay que agregar un segundo elemento: que en estas materias también tiene facultades de fiscalización a través de los servicios de salud. Por eso, sería muy importante conocer la cronología y el resto de la información disponible sobre esos casos.

Entendemos que el Senama es una institución que maneja escasísimos recursos. El presupuesto 2016-2017, de 35.000 millones de pesos, no aumenta prácticamente en nada, de modo que me gustaría recibir esa información en particular.”

Estadísticas de los últimos seis años en relación con el número de personas fallecidas en los centros que operan con el Senama - Atribuciones del Sesma (Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente) en materia sanitaria en relación con las muertes, y sobre las atribuciones que tiene el Senama en ese sentido - Escasa dotación de personal.

El **diputado señor Claudio Arriagada**, solicitó “que se nos hagan llegar las estadísticas de los últimos seis años en relación con el número de personas fallecidas en los centros que operan con el Senama.

En segundo lugar, solicito pedir a la Biblioteca del Congreso Nacional una precisión –no un informe en derecho, sino una precisión- sobre las atribuciones del Sesma (Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente) en materia sanitaria en relación con las muertes, y sobre las atribuciones que tiene el Senama en ese sentido.

No olvidemos que estamos frente a un servicio que tiene una escasa dotación de personal. En consecuencia, sería muy importante saber qué porcentaje de esa dotación podría cumplir la función de fiscalización en todo el territorio.”.

Intervención del Director de Senama, señor RUBÉN VALENZUELA, quien continuó su exposición y dio respuesta a consultas formuladas por los diputados en la sesión anterior⁷.

Ingreso Fundación Amsca al Eleam de Puente Alto - Fracaso de los llamados a concurso y suscripción de un trato directo con Amsca - Término anticipado del convenio con la Fundación Agrupación Médica y Social de Chile Ayuda, resolución N° 1368, de fecha 30 de mayo de accidente y fallecimiento de la señora Margarita Lobos - Búsqueda de un nuevo operador – Fracaso concursos públicos - Reuniones con la fundación La Familia de María para que asuma como nuevo operador del Eleam Cordillera de los Andes.

El **señor Rubén Valenzuela, Director Nacional del Senama**, frente a la primera pregunta sobre cómo llega la fundación Amsca al Eleam de Puente Alto, respondió que lo primero que debo mencionar es que el Hogar de Cristo asume la operación del Eleam Cordillera de Los Andes en diciembre de 2012, con un período de

⁷ Acta de la sesión 3ª, ordinaria, celebrada el día miércoles 25 de octubre de 2017

marcha blanca, realizándose la primera comisión de ingreso en abril de 2013, mediante resolución N° 1508 del mismo año, en la que ingresan 32 adultos mayores.

Durante los años 2014 y 2015, el establecimiento recién pudo operar con una cifra cercana al total de su capacidad.

Al acercarse el período de finalización de la operación del Hogar de Cristo, esta institución nos informa que el per cápita que se entregaba, que era de 440.000 pesos anuales por adulto mayor, significaba un déficit anual para la institución cercano a los 100 millones de pesos.

Por lo tanto, nos comunican su intención de no continuar con la operación del establecimiento de larga estadía de Puente Alto, y no participan en los nuevos concursos de operación.

Desde diciembre de 2014 a marzo de 2015 se realizaron cuatro concursos públicos, el primero de los cuales fue declarado inválido y los restantes desiertos, sea porque no hubo oferentes o bien porque no cumplieron con la documentación requerida para la postulación. Esto quedó establecido mediante las resoluciones exentas N°s 3543, de 2014; 581, de 2015, y 883, de 2015, todas del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Asimismo, se desarrollaron acciones para la gestión de operadores de la residencia, tendientes a generar un nuevo convenio de operación.

Cabe destacar que en el país no existe un número significativo de instituciones especializadas en trabajar con adultos mayores. De hecho, el que nosotros hayamos realizado cuatro concursos y en tres de los cuales no se presentó ninguna institución, da muestras de lo que estoy señalando.

Se realizaron reuniones con universidades, municipios, organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, con el objetivo de darle continuidad a la operación del establecimiento de larga estadía, ubicado en la comuna de Puente Alto.

Dada la situación anteriormente expuesta, especialmente en lo referente al fracaso de los llamados a concurso y al nulo interés de las distintas instituciones de operar el Eleam, se procedió a suscribir un trato directo con la fundación Amsca.

Durante ese período tuvimos gestiones con distintas instituciones, dos de las que en algún momento mostraron su intención fueron la fundación Familia de María, que actualmente está operando el establecimiento, y la fundación Amsca. Lamentablemente, en el último concurso, ninguna de las dos instituciones cumplió con los requisitos.

Primero, se hicieron gestiones con la fundación Familia de María para ver si ellos estaban disponibles para administrar el establecimiento; finalmente, después de las gestiones, ellos nos comunican que van a seguir con sus programas que tenían con el Ministerio de Salud, por lo que solo quedamos con la fundación Amsca.

Dada la situación anteriormente expuesta en lo referente al fracaso, se procede a suscribir un trato directo con la fundación Amsca, la que manifestó su intención de operar la residencia colectiva y presentó un proyecto que cumplía con los requerimientos definidos por el programa.

Al establecerse la relación con la fundación Amsca por trato directo, se tomó la decisión de fijar la duración del convenio en doce meses, el cual fue a toma de razón de Contraloría.

Como dato adicional –como hay varios que desconocen el significado del término-, Amsca significa Agrupación Medica y Social Chile Ayuda.

En cuanto a la segunda pregunta, en orden a explicar por qué se demoraron un año en terminar el convenio con esta fundación y fueron desembolsados recursos por más de 500 millones de pesos, cabe señalar lo siguiente.

El convenio establecido con la fundación Amsca se realizó por un plazo de 12 meses y fue a toma de razón por parte de Contraloría el 21 de agosto de 2015.

Es preciso señalar que durante la primera parte de la gestión de la fundación Amsca, las acciones del Senama se centraron en apoyo y acompañamiento a la operación del Eleam, lo que forma parte habitual del trabajo que realiza Senama con los nuevos operadores de residencia.

Asimismo, los instrumentos aplicados por el servicio, desde el inicio del programa en 2012, estaban diseñados para asesorar técnicamente la gestión de los establecimientos.

El 11 de noviembre de 2015, se desarrolló una reunión del equipo profesional del Senama con el operador en que plantea una serie de mejoras que se deben implementar en los ámbitos de atención usuaria, administrativa y financiera.

El 15 de diciembre de 2015, la directora nacional de la época recibió el oficio N° 548 por parte de la coordinadora regional, en que se da cuenta de la administración de la fundación Amsca en el establecimiento Cordillera de los Andes. Ese documento que le llega a la directora nacional, que da cuenta de la situación que se está dando en el establecimiento, de acuerdo lo informa la coordinadora, me lo deriva en mi calidad de jefe de división, el 20 de diciembre.

El 6 de enero, en mi calidad de jefe de división, instruí que se informe la situación del establecimiento a la profesional asistente social, contratada a nivel central, en diciembre de 2015, para supervisión. Los resultados de la misma arrojaron observaciones subsanables.

El 8 de enero de 2016, se realizó una visita de emergencia, debido a un reclamo recibido por el servicio, donde se adjuntaron fotografías de tres residentes con lesiones diversas. Para esta acción se solicitó el apoyo de una enfermera externa, académica de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Chile, quien había colaborado con el Senama en la elaboración de los protocolos de cuidado para residencia. Por eso fue una visita de emergencia, porque recibimos una denuncia específica de tres personas que aparecían con distintas heridas, por lo que acudimos a un especialista para que pudiera asistir y darnos una información técnica con respecto a ese tema.

Se constata que las fotografías habían sido tomadas hace seis meses y que el operador participó en el proceso de mejora de los residentes. En dicha

oportunidad se realizaron una serie de sugerencias al operador para que pudiera mejorar su gestión.

El 16 de febrero de 2016, a raíz del accidente y posterior fallecimiento que afectó a la señora Margarita Lobos, desde la división de gestión y coordinación territorial, se realizaron gestiones de urgencia con el fin de verificar los antecedentes recibidos, porque la forma en que nosotros nos enteramos de esto fue mediante una alerta que nos llegó vía la coordinación regional de O'Higgins.

El 17 de febrero de 2016, un día después, concurre al Eleam, la profesional del programa, la encargada de la unidad de coordinación territorial nacional del servicio, el coordinador subrogante regional metropolitano del Senama y una profesional encargada del programa. Se efectuó una reunión con el director administrativo y la directora técnica. Se solicitó también una evaluación de infraestructura y mantención al Ministerio de Desarrollo Social, la que fue realizada el 17 de febrero de 2016.

Además, el 26 de febrero, personalmente, junto con la coordinadora regional de Senama, el encargado del programa de Puente Alto y la encargada del programa Eleam, nos reunimos con la familia de la señora Margarita Lobos para clarificar lo sucedido. Allí, ellos nos indican que van a tomar acciones legales por el caso de su mamá.

El viernes 11 de marzo, la encargada de servicios sociales recibe el memo interno N°238, de la coordinadora regional metropolitana, donde se hace referencia al reporte de la visita al establecimiento Cordillera de los Andes realizado por la profesional a cargo quien efectuó la visita al Eleam el 10 de marzo de 2016.

A raíz de lo anterior, la profesional que se indica cita a reunión el 14 de marzo en calidad de urgencia al jefe de división, a la jefa de la unidad jurídica, al coordinador regional y al encargado nacional del programa Eleam, para revisar los distintos aspectos del informe.

También asiste a esta reunión el director subrogante y una profesional de apoyo de la coordinación regional metropolitana. Si bien, en la reunión, el equipo técnico planteó como alternativa de solución el cierre anticipado del convenio, el director subrogante manifestó generar otros soportes para esperar el término de vigencia del convenio y un nuevo concurso.

Con fecha 28 de marzo de 2016, el director de la fundación Amscar envió un correo electrónico al director subrogante de la época, informando sobre "graves hechos ocurridos en Eleam Cordillera", en los cuales se hace presente, entre otros puntos, que ellos han recibido "por parte de funcionarios de Senama, maltratos, faltas de respeto, acoso laboral y psicológico de nuestros trabajadores y profesionales y un cuestionamiento a la labor que realizamos. Tenemos un constante hostigamiento a nuestros jóvenes profesionales".

Cuando asumí como director nacional, con fecha 26 de abril de 2016, tomé las medidas recomendadas por el equipo profesional, esto es denunciar los hechos.

Con fecha 11 de mayo de 2016, el coordinador regional metropolitano la presenta al fiscal de turno de la fiscalía de Puente de Alto. Instruyó al equipo técnico la búsqueda de un nuevo operador, situación compleja, puesto que no se habían presentado proponentes en los cuatro concursos públicos anteriores al trato directo con Amsca.

De hecho, en marzo de 2016, se realizó un nuevo concurso público, porque la fundación Amsca finalizaba después del periodo de un año, el 30 de junio, el que fue también declarado desierto en marzo.

Con fecha 2, 6 y 26 de mayo de 2016 se realizaron reuniones con la fundación La Familia de María con el objeto de que fuera el nuevo operador del Eleam Cordillera de los Andes.

Término anticipado del convenio con la fundación Agrupación Médica y Social de Chile Ayuda, AMSCA - Instrucción de un sumario administrativo, a través de la resolución exenta N° 1418, de 08-06-2016 – Consejo de Defensa del Estado asume las acciones de cobro contra la fundación Amsca - Reparación en la asignación de los recursos por la CGR – Entidad contralora estableció que el Senama arbitró las medidas para la recuperación de los valores observados.

El **señor Valenzuela, Director del Senama**, indicó que se resolvió el término anticipado del convenio con la fundación Agrupación Médica y Social de Chile Ayuda, a través de resolución N° 1368, de fecha 30 de mayo de 2016, para la operación de la residencia colectiva de Puente Alto y se ordena el cobro de la garantía de pedir el cumplimiento del contrato.

Instrucción de un sumario administrativo, a través de la resolución exenta N°1418, de 8 de junio de 2016, con el objeto de establecer la existencia de eventuales responsabilidades administrativas de algún funcionario del servicio en los hechos descritos con anterioridad.

Agotadas las instancias de cobro administrativo por parte del servicio, se envía oficio N°1782, el 16 de diciembre de 2016, solicitando al Consejo de Defensa del Estado que asuma las acciones de cobro respectivas debido al rechazo parcial de las rendiciones efectuadas por la fundación Amsca.

En relación con el desembolso de recursos por más de 500 millones de pesos, el rol que le compete al Senama, en la administración de los recursos públicos, de acuerdo con el principio de legalidad y la ley de Presupuestos de cada año, le asigna un ítem presupuestario para la administración del programa de vivienda protegida, en que una de sus líneas corresponde a establecimiento de larga estadía, cuya operación se terceriza a través de instituciones públicas y privadas que opera cada Eleam, según lo dispuesto por el decreto N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación, hoy Ministerio de Desarrollo Social.

Por lo que el velar por los recursos transferidos a la institución que operan los Eleam tiene relación con el cumplimiento de las obligaciones del convenio, principalmente que se efectúe el plan de intervención para la atención continua de los residentes, cumpliendo con el principio de legalidad de los recursos públicos que si no se respeta genera responsabilidad administrativa.

Reparo en la asignación de los recursos por la Contraloría General de la República, incluso puede llevar, según dictamen de ese organismo contralor, a un juicio de cuentas, por la responsabilidad en el manejo de estos recursos públicos.

Cabe hacer presente que el informe de seguimiento 12.445-2017, de la Contraloría General de la República, estableció que el Senama arbitró las medidas para la recuperación de los valores observados, ejecutando las garantías y remitiendo los saldos no recuperados al Consejo de Defensa del Estado, además de haber ejecutado acciones tendientes a su recuperación, por lo que Contraloría no formuló reparos al anunciado en el informe 840, de 2016.

Administración de la Eleam Cordillera por la Fundación “La Familia de María” – Trato directo y posterior llamado a concurso - Condiciones del centro.

El señor Valenzuela, Director del Senama, señaló que hoy, la Eleam Cordillera está a cargo de la Fundación La Familia de María, con la que primero se suscribió un contrato, a través de trato directo, que se inició el 16 de junio y finalizó el 30 de septiembre de 2016.

Posteriormente, se realizó un segundo convenio por 12 meses, con vigencia hasta 30 de septiembre de 2017, mientras se realizaba el concurso público. Dicha fundación se adjudicó el concurso, para la operación, por resolución N° 9, de 5 de junio de 2017, por un período de 24 meses, prorrogable por 24 meses más.

El centro tiene capacidad de 98 plazas, de las cuales actualmente están ocupadas 90. Dentro de las personas que residen, 48 corresponden a hombres y 42 a mujeres. Durante la administración de la Fundación La Familia de María se logra el alzamiento de la medida sanitaria de prohibición de funcionamiento, decretado por la Seremi de Salud, el 28 de abril de 2016, lo que implicaba no poder ingresar nuevos residentes. Asimismo, con fecha 11 de septiembre de 2017, la Seremi de Salud Metropolitana realiza una nueva fiscalización al recinto, sin establecer medidas sancionatorias.

El establecimiento cuenta con una superficie de 2.078 metros cuadrados construidos; habitaciones y servicios para 98 adultos mayores dependientes de cuidados. Corresponde a una construcción de 3 pisos, posee espacios comunes de estar y comedor, oficina de administración y personal técnico, salas de kinesiología y terapia ocupacional; salas de lavado y bodega, cumpliendo con los requisitos establecidos en el decreto 14, de 2010, del Minsal. Incluye elementos de accesibilidad universal, a objeto de facilitar el uso de espacios, pasillos, baños amplios y con barras en muros, entre otros.

Las dependencias y espacios del establecimiento de larga estadía, se encuentran zonificadas de la siguiente forma: zona pública: oficina de dirección, de administración, sala profesional y recepción; zona común: salón de uso múltiple, comedor, sala de terapia ocupacional, sala de kinesiología y enfermería; zona privada: dormitorios comunes, dormitorios de parejas, dormitorios para postrados, dormitorios de tránsito, servicios higiénicos de residentes, ropería, enfermería, galería o sala de estar; zona de servicios: servicios higiénicos, cocina, servicios higiénicos para trabajadores, lavandería, bodega, salas de basura.

Trato preferente por parte de la exdirectora hacia la Fundación Amsca – Auditoría – Conclusiones - Auditoría a residencias colectivas Eleam en el plan anual 2017, en proceso de análisis.

Posteriormente el **señor Valenzuela, Director del Senama**, señaló que daría respuesta a otras consultas que se le formularon.

La primera si existía un trato preferente por parte de la exdirectora hacia la Fundación Amsca. No puedo establecer si existía o no un trato preferente. Lo que sí puedo señalar es que, al momento de evacuar el convenio, la institución cumplía con los requisitos legales. Además, este convenio fue tomado de razón por la Contraloría.

La segunda, para que explique si hubo o no una auditoría interna que permitiera el control de las irregularidades y qué resultados arrojó. Indicó que sí, hubo una auditoría interna del Programa Residencias Colectivas Eleam. En octubre de 2013 se realizó esta auditoría, la que fue enviada con fecha 6 de enero de 2014 al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (Caigg), según consta en oficio N° 5, de 6 de enero de 2014.

Se revisa la totalidad de los Eleam, 12 en total. Hualpén y Coronel, aún sin comenzar la operación.

Conclusiones.

El Sistema de Control Interno necesita mejoras.

Se identifican debilidades en relación con las autorizaciones sanitarias. Aquí es importante considerar que, cuando parte el programa, en 2012, ninguna residencia contaba con autorización sanitaria. Esto es parte del trabajo que tienen que realizar las instituciones que operan, y actualmente, hoy, aún existen 2 que mantienen o están en proceso para sacar su resolución sanitaria.

La no implementación de un plan de conservación de la infraestructura y protocolo de toma de inventarios.

Formalizar el cargo de encargado del programa y seguimiento de los reclamos de los establecimientos.

Esas son las conclusiones.

Esto se hace en base a una matriz de riesgo.

Quiero mencionarles la matriz de riesgo, porque, en el fondo, es lo que debe alertar, y esto es parte del trabajo que desarrolló la unidad de auditoría interna, en 2013, cuyo informe fue evacuado el 6 de enero de 2014.

Entonces:

1. Que no existen propuestas elegibles, según registro del Reglamento del Programa de Viviendas Protegidas. No se observaron situaciones que los oferentes no puedan ser elegidos por no cumplir con requisitos del Reglamento de Viviendas Protegidas. Sin recomendaciones.

2. Que la entidad adjudicaría renuncie a la operación del Eleam.

En la revisión de los convenios con los operadores se observó que los contratos presentan las caducaciones necesarias en caso de renuncia a la operación del Eleam. Sin recomendaciones.

3. Que la entidad operadora no cumpla con las especificaciones técnicas para contar con la autorización sanitaria de funcionamiento. Ahí se hace mención a algunas situaciones en el establecimiento de Punta Arenas, que se encontraba con su autorización sanitaria pendiente y el motivo era la calefacción. Se informa que los trabajos estaban en proceso.

4. Imposibilidad de realizar transferencia de recursos por demora en las rendiciones. Esto es la matriz de riesgo, para que sigamos la lógica.

El dictamen N° 49.964, de la Contraloría General de la República, señala que no se advierten inconvenientes para que la entidad otorgante entregue nuevos fondos a la beneficiaria que se encuentre terminando de ejecutar un convenio determinado y a la vez se haya celebrado un nuevo acuerdo de voluntad entre las mismas partes, en la medida en que, respecto del primero, la beneficiaria haya dado cumplimiento, en la oportunidad correspondiente, a su obligación de rendir cuenta o mientras aún no sea exigible la mencionada rendición.

Respecto de lo anterior, se concluye que, a pesar de existir atrasos en las rendiciones por parte de los establecimientos, no existe un impedimento para poder realizar transferencias de recursos por demora en las rendiciones. Sin recomendaciones.

Esta es la matriz de riesgo del año 2013.

5. Que la entidad operadora no implemente un plan de conservación de la infraestructura y equipamiento de la residencia. Se recomienda crear un protocolo que ayude a salvaguardar los bienes, levantando inventarios a la totalidad de los Eleam a nivel nacional. Los inventarios deben tener una periodicidad de dos años.

6. Que a los profesionales de regiones se les encomienden tareas ajenas al programa que dificulten una supervisión eficaz y de calidad. Se recomienda formalizar las funciones generales y tareas propias del cargo.

7. Que los servicios ofrecidos a los residentes no cumplan con los estándares de calidad establecidos en el plan de intervención. Se recomienda realizar seguimiento a las situaciones de reclamo que se manifiestan en los informes bimensuales.

8. Que los informes bimensuales de gestión no sean entregados en los tiempos establecidos de acuerdo al convenio. La mayoría de los establecimientos sobrepasan los tiempos de entrega de la información, pero no representa una mayor observación al respecto. Sin recomendaciones.

9. Que el informe no permita observar a cabalidad los aspectos relevantes de la gestión y operación de la residencia. Sin recomendaciones.

10. Que los antecedentes de postulación de las personas mayores sean insuficientes o deficientes, no permitiendo definir la asignación de manera adecuada. Sin recomendaciones.

11. Que se produzca una demora en el ingreso de la persona seleccionada. Sin recomendaciones.

12. Que las entidades ejecutoras no informen oportunamente al Senama disponibilidad de vacantes. Sin recomendaciones. Esta es la auditoría del año 2013.

El año 2016 estaba considerada una auditoría dentro del plan anual. Sin embargo, a proposición de la unidad de auditoría del servicio, se solicitó postergar tres de las que estaban inicialmente en el plan, según consta en el oficio N° 952, de 12 de julio de 2016, enviado al Caigg.

Fue reiterado en el oficio N° 1124, de 9 de agosto de 2016, argumentando falta de dotación en la unidad de auditoría interna, y en el oficio N° 1808, de 26 de diciembre de 2016; se indica que el órgano contralor evacuó el preinforme N° 840.

Cabe señalar que el 18 de julio de 2016 se comunicó el inicio de la auditoría y del examen de cuenta al programa Fondos de Servicios de Atención al Adulto Mayor del Senama, Región Metropolitana, por fiscalizadores de la Contraloría General de la República en dependencias del servicio, cuyo preinforme N° 840-2016, fue recibido el 18 de octubre de 2016 y respondido en el oficio N° 845, del 11 de noviembre de 2016.

Posteriormente, el informe final N° 840, de 2016, fue recepcionado por el servicio el 21 de febrero de 2017, respondiendo en el oficio N° 625, de 11 de mayo de 2017.

La auditoría a residencias colectivas Eleam fue incorporada en el plan anual 2017 y se encuentra terminada, en proceso de análisis. Esas son las respuestas a las preguntas del diputado Leopoldo Pérez.

Preguntas formuladas por la diputada señora Nogueira – causas de muerte en los Eleam de Cunco y Loncoche - Mayoría de los residentes presenta dependencia cognitiva y dependencia física - Instituciones que están operando con Senama: seis son municipios; tres son fundaciones; una ONG, un operador de establecimiento en Biobío y Servicio de Salud de Magallanes - Comparación con el Sename – Funciones del Senama - Rol de fiscalización y responsabilidades - Situación compleja vivida en el Eleam Cordillera de los Andes.

El **señor Valenzuela, Director del Senama**, indicó que ahora pasará a responder las preguntas de la diputada Claudia Nogueira. Tratamos de traer todos los antecedentes.

Quiero explicar por qué en algunas nóminas de fallecidos del Senama no se indica la causa de muerte ni el lugar de deceso. Se ejemplificó con los Eleam de Cunco y de Loncoche.

Tengo que señalar que la información completa de los doce establecimientos se encuentra disponible en un *banner*, en la página web del Senama, desde septiembre de 2017, donde se incluyen las causas de muerte de todos los residentes fallecidos en los Eleam-Senama.

Por eso estoy comentando esta publicación que hicimos el 17 de septiembre. Habíamos recibido una serie de solicitudes de antecedentes, de estadísticas, de datos, y creímos pertinente que la información se publicara en el *banner*, porque como institución no tenemos nada que ocultar. Está toda la información publicada. El *banner* dice: "Información Eleam Senama."

Los datos estadísticos sobre causas de muerte de residentes a nivel nacional, en el caso específico de los Eleam de Cunco y Loncoche, de 2012 a septiembre de 2017, como señalé, se encuentran en la página web del Senama, donde también pueden observar los antecedentes generales del programa, las instituciones con las que existe convenio, las causas de defunción por establecimiento, desagregada por año.

Ahora, como la información fue respondida antes, no está la información que se publicó posteriormente.

En la página web también pueden observar las instituciones con las que tenemos convenios y los montos que se transfieren. Por ejemplo, podemos pinchar Puerto Montt. Insisto, la información es de 2012 en adelante y está actualizada en septiembre de 2017.

El motivo de fallecimiento publicado en la página web lo sacamos del certificado de defunción que emite el Registro Civil.

De hecho, el Eleam de Cunco era el único establecimiento que cuando enviamos la información, nos saltó la alerta porque decía sin información, y eso inducía a error.

En el caso del Eleam de Puente Alto, se registra información desde que comenzó la operación del establecimiento de larga estadía. Desde 2012 en adelante.

La **diputada señora Nogueira** indicó que, por ejemplo, en el caso de los números 69 y 70, no está el lugar donde fallecieron. Es raro que sepan, por ejemplo, que murió de insuficiencia respiratoria y no se sepa dónde murió.

El **señor Valenzuela, Director del Senama**, respondió que esa información la tenemos. No hemos actualizado la página desde que se publicó. No

quisimos alterarla, porque alguien podría pensar que se alteró especialmente. Por lo tanto, después del trabajo de esta comisión investigadora vamos a actualizarla, porque desde septiembre a la fecha han fallecido otras personas.

Actualmente se cuenta con la información detallada de los adultos mayores fallecidos en los Eleam-Senama desde 2012 a la fecha. En el fondo, desde el inicio de la operación.

Es necesario mencionar que solo un caso, en Melipeuco, figura sin causa de muerte, debido a que el certificado de defunción no registra información al respecto.

También se consultó cuál es la situación que enfrentan las personas mayores en los otros establecimientos del país.

La lámina muestra un análisis descriptivo de la situación actual de los adultos mayores residentes en los Eleam del país. Ahí está el número de plazas por el total, y en color verde aparece la dependencia física, porque uno de los requisitos que contempla el programa no es solo vulnerabilidad. Están los antecedentes del nivel de dependencia física y cognitiva, porque las personas que residen en nuestros establecimientos cumplen otros requisitos, aparte del de vulnerabilidad y de no contar con vivienda. El tema de vivienda está contemplado en el programa Condominio de Viviendas Tuteladas, cuando las personas son autónomas. Las personas con algún grado de dependencia, sea leve, moderada o severa, pasan a ser parte de la solución de este programa.

Ahora, dentro de la estadística, la mayoría de los residentes presenta dependencia cognitiva moderada o severa y dependencia física, también moderada o severa.

El número de plazas existentes en los doce establecimientos del país de responsabilidad del Senama alcanza a 618, de las cuales 570 están ocupadas.

El ingreso a los establecimientos de larga estadía para adultos mayores se puede hacer por dos vías: a través de las comisiones de ingreso existentes en cada región o por la vía de las resoluciones de los tribunales de justicia.

El Senama no tiene como objetivo institucionalizar a las personas mayores, sino que busca incentivar que permanezcan el mayor tiempo posible en contacto con su grupo familiar. En aquellos casos en que la familia no cuenta con habilidades ni recursos para brindar los cuidados a los mayores, surgen como alternativa los establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM), que son espacios para aquellos adultos mayores que no son capaces de llevar por sí solos las actividades de la vida diaria; es decir, que viven en situación de dependencia, la cual puede ser de origen físico o cognitivo y, en ocasiones, ambas.

Al desagregar por sexo, se observa que 295 de los residentes son hombres y 275 mujeres. A la fecha no se ha recibido información sobre irregularidades en la operación de dichos establecimientos, ni tampoco reclamos sobre la situación que enfrentan los residentes en ellos.

En cuanto a las instituciones que están operando, el tipo de convenios que tienen y la fecha de término de los doce establecimientos, seis de los operadores son

municipios; tres son fundaciones; uno es una ONG, el otro es un operador de establecimiento en Biobío y el último corresponde al Servicio de Salud de Magallanes. Dos de ellos operan a través de trato directo y diez por la vía de convenios por concurso. La fecha de término de los convenios es en 2018, para cinco de ellos, y en 2019 para los siete restantes. Cinco instituciones tienen la posibilidad de renovar el convenio por 24 meses, previa evaluación de su gestión; tres, que finalizan en 2018, y dos que finalizan en 2019.

Se estableció también un punto de comparación con el Sename, considerando ambos casos iguales, señalando que existe un patrón de abandono. En este sentido, se pide explicar el rol de fiscalización y las responsabilidades de Senama y se insiste en que este rol no puede ser solo de cumplimiento presupuestario.

El Senama tiene un rol de supervisión y acompañamiento técnico a los establecimientos de larga estadía. Mensualmente se realiza la supervisión a cada una de las residencias en aspectos de atención y cuidado de los residentes, administrativo y de funcionamiento. Además de la semejanza obvia entre la sigla Senama y Sename, no existe similitud ni en el funcionamiento de dichas instituciones, ni en la misión de ambas, ni tampoco en las características de la situación analizada respecto del Hogar Cordillera de los Andes, de Puente Alto, en los tiempos en que su administración estaba a cargo de Amsca.

De acuerdo con el artículo 3° de la ley N° 19.828, de 2002, al Senama le corresponden las siguientes funciones:

a) Estudiar y proponer al Presidente de la República las políticas, planes y programas que deban efectuarse para diagnosticar y contribuir a la solución de los problemas del adulto mayor, velar por su cumplimiento y evaluar su ejecución.

b) Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor que se realicen a través de la Administración del Estado.

c) Incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento.

d) 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.

e) Estimular la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas acciones que digan relación con mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

f) 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.

g) Desarrollar y mantener un sistema voluntario de información de carácter público relativo a los servicios que se presten al adulto mayor.”

El mandato que fija la ley tiene como consecuencia que la tarea principal de Senama está relacionada con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas

mayores en Chile, la población objetivo. Por tanto, corresponde al total de mayores en el país, que son personas de 60 años y más, hombres y mujeres.

De acuerdo con la Encuesta Casen de 2015, el 17,6 por ciento de la población es adulto mayor, lo que corresponde a más de 3.000.000 de personas, desagregadas en 57,3 por ciento mujeres y 42,7 por ciento hombres. De este total, el 85,5 por ciento de la población es plenamente autovalente y solo el 14,4 por ciento muestra algún grado de dependencia. En este 14,4 por ciento se encuentra la población que accede a los establecimientos de larga estadía y está constituido por dependientes moderados y severos, en situación de vulnerabilidad social que, en conjunto, significa el 9,9 por ciento de los mayores.

El Senama, a través de sus distintos programas, también accede a la población autovalente. De hecho, en el Fondo Nacional del Adulto Mayor se beneficiaron cerca de 180.000 personas este año, hombres y mujeres integrantes de organizaciones comunitarias de mayores.

En cambio, el Sename fue creado a través del decreto ley N° 2.465, del 10 de enero de 1979, por la junta militar, modificado por la ley N° 20.032, de 25 de julio de 2005, y está encargado de dirigir su acción especialmente a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, cuando esta situación tenga como causa principal la falta de una familia, acciones u omisiones de los padres en su cuidado personal, la inhabilidad de estas personas para velar por sus derechos o la propia conducta de los niños cuando estas pongan en peligro su vida o integridad física o síquica; a los adolescentes imputados de haber cometido una infracción a la ley penal y a todos los niños, niñas o adolescentes en relación con la prevención de situación de vulneración de sus derechos y promoción de los mismos.

Por tanto, se entiende que el Senama dirige su atención a la población total de mayores de Chile y el Sename lo hace a un grupo específico de la población infantojuvenil, sin abarcar el total de personas comprendidas en ese rango etario.

Por otra parte, la situación compleja vivida en el Eleam Cordillera de los Andes, durante la administración de Amsca, no se ha observado en el resto de los hogares que Senama ha puesto a disposición de los mayores a través de organizaciones sin fines de lucro o municipios.

En cuanto al cumplimiento presupuestario, es una de las obligaciones de la administración del Estado ejecutar los recursos de la institución, asignados cada año a través de la Ley de Presupuestos.

Por lo tanto, dentro de las funciones del Senama se encuentra la de transferir los montos determinados en los convenios, para el caso de este programa, la atención de adultos mayores con algún grado de dependencia y vulnerabilidad económica.

Preguntas de la diputada Marcela Sabat - Violación a los derechos humanos en el Senama - Sumarios administrativos para determinar eventuales responsabilidades funcionarias – Entrega de antecedentes al Consejo de Defensa del Estado para que asumiera la defensa, desde el punto de vista patrimonial – Investigación de la responsabilidad penal en los hechos ocurridos en el Eleam de Puente Alto – Sumarios para determinar las eventuales responsabilidades administrativas - Responsabilidad de la Unidad de Supervisión del Eleam y línea jerárquica del organigrama del Senama – Demora en los resultados de los sumarios.

El señor **Valenzuela, Director del Senama**, señaló que respecto de las preguntas formuladas por la diputada Marcela Sabat, quiero compararlas con la situación del Sename y otras consultas, en el sentido de que si hay violación a los derechos humanos por una inobservancia de derechos reconocidos en la convención interamericana y responsabilidad por parte del Estado.

La violación de los derechos humanos por parte de un Estado requiere que este o sus agentes realicen acciones tendientes para afectar los derechos establecidos en la convención o la falta de la debida diligencia para, en este caso, tratarlas en los términos requeridos en la convención.

Respecto de la situación del Eleam de Puente Alto, administrado por la Fundación Amsca, se trató de hechos puntuales ocurridos durante un período acotado de tiempo.

La **diputada señorita Sabat** entendí que la respuesta fue si él creía que antes hubo violaciones a los derechos con responsabilidad del Estado, quiero saber si es sí o es no.

El señor **Valenzuela, Director del Senama**, No hubo violaciones a los derechos humanos en ese período. Se trató de hechos puntuales ocurridos durante un período acotado de tiempo, tomándose las siguientes medidas para terminar con esas situaciones:

El Senama puso término al convenio con Amsca. Actualmente el Eleam se encuentra operado por la Fundación Familia de María; se realizó la denuncia ante la fiscalía por los hechos ocurridos que pudiesen constituir delitos, en atención de cinco personas mayores residentes en el Eleam.

Instruí dos sumarios administrativos para las eventuales responsabilidades funcionarias de los hechos acaecidos y se enviaron los antecedentes al Consejo de Defensa del Estado para que asumiera la defensa, desde el punto de vista patrimonial.

Actualmente, y respecto de los hechos ocurridos en el Eleam de Puente Alto, se está persiguiendo la responsabilidad penal, en relación con los cuidados de los residentes; administrativa, en el caso de que eventualmente hubiese algún funcionario

del servicio que tuviese responsabilidad, y civil por parte del Consejo de Defensa del Estado.

Como consecuencia de lo anterior, la administración del Estado ha realizado las acciones pertinentes, con el objeto de aclarar las responsabilidades que pudieran haber en los hechos del Eleam, actuando conforme a los parámetros establecidos en la convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.

La diputada señora Nogueira solicita saber la fecha de instrucción de los sumarios y sus respectivos resultados.

El Senama instruyó un primer sumario administrativo, con el objeto de determinar responsabilidades de algún funcionario de este servicio, por los hechos que dieron lugar al término anticipado del convenio de la Fundación Amsca con la operación del Eleam Cordillera, a través de su resolución exenta del Senama N° 1418, con fecha 8 de junio de 2016.

A su vez, el informe final N° 840, de 2016, notificaba al Senama en febrero de 2017, la Contraloría solicitó al servicio la instrucción de otro sumario administrativo, con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas, derivadas de los hechos señalados en dicho informe, cuya instrucción se ordenó a través de la resolución exenta del Senama N°882, con fecha 8 de marzo de 2017.

Actualmente, ambos sumarios se encuentran acumulados, en virtud de la resolución exenta del Senama, N°4196, de 29 de agosto de 2017, en un proceso solo sumarial, cuya investigación se encuentra agotada y, de acuerdo a la información proporcionada por el fiscal, actualmente se ha abierto un término probatorio.

En tercer lugar, se pregunta lo siguiente: entendiéndolo que usted era el jefe de la división, ¿cuál era la responsabilidad de la unidad de supervisión del Eleam y cómo es en relación a línea jerárquica que establece el organigrama del Senama?

La unidad de supervisión se crea por resolución exenta N°2563, con fecha 10 de noviembre de 2016, con recursos propios del servicio, sin aumento de dotación. Con posterioridad a la situación observada en el Eleam Cordillera de Los Andes, cuyo objetivo general se define: “generar un proceso de supervisión continua, de buen trato con los organismos, cuyo servicio atiendan a los adultos mayores, según estándares y criterios de calidad establecidos por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama).”

La unidad de supervisión ha definido sus objetivos, lineamientos y ámbitos de acción, según lo contempla el artículo 3°, letra f, de la ley N°19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, en tanto: “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.”

Distinto es que las guías técnicas del programa consideran un procedimiento de supervisión de la operación del Eleam, ejecutados por los profesionales del servicio, lo que queda refrendado en los convenios suscritos con los respectivos operadores de la residencia, por lo que es obligación del Senama

supervisar y, de los operadores, brindar las facilidades para desarrollar este proceso, cuestión que durante la operación de la Fundación Amsca fue complejo.

En cuanto a la línea jerárquica de responsabilidad, se adjunta al organigrama enviado a la Contraloría General por el oficio ordinario N°1262, de 2017, respuesta complementaria del informe N°840, de 2016.

En la presentación está el organigrama.

El conducto regular de información y decisiones bidireccionales funcionó hasta que la Fundación Amsca empezó a relacionarse con la Dirección Nacional y esta descalificó el trabajo de los equipos técnicos frente a dicha institución, como se ha señalado anteriormente.

Respecto de la pregunta: ¿por qué en el sumario Rubén Valenzuela no está afectado y por qué no se inhibió, dado que usted pertenece a la línea de control jerárquico?

La facultad de instruir los procedimientos administrativos es exclusiva del señor director nacional del servicio, quien designa a un fiscal para que proceda a la investigación de los hechos y los responsables, si los hubiere.

El fiscal administrativo cuenta con plenas facultades para la consecución del sumario; el fiscal y la autoridad no tiene injerencia alguna en su tramitación. Incluso, el director está obligado a prestar la colaboración en la investigación que el fiscal determine, cosa que ocurrió en este caso, y en caso alguno se ha obstaculizado ni se ha impedido de ninguna manera el accionar del fiscal.

Lo anterior se encuentra expresamente establecido en el artículo 135, inciso primero, del Estatuto Administrativo, que señala lo siguiente:

“El fiscal tendrá amplias facultades para realizar la investigación y los funcionarios estarán obligados a prestar la colaboración que se les solicite.”

Asimismo, siguiendo el estatuto administrativo, el fiscal debe presentar una vista fiscal, la que recoge el producto de la investigación realizada y, si es factible, atribuir responsabilidad administrativa a algún funcionario de la institución con la propuesta de las sanciones pertinentes, cuestión que se realiza con la más amplia libertad con la que cuenta el fiscal para el desarrollo de la investigación.

¿Por qué los resultados de los sumarios demoraron más de un año y medio? La complejidad de la materia investigada en el sumario administrativo instruido mediante la resolución exenta mencionada, llevó a la realización de múltiples diligencias propias de este tipo de procedimientos, a fin de afinarlo. Lo anterior, produjo que las distintas etapas del procedimiento se extendieran en el tiempo, en especial por las siguientes acciones:

1. Prórroga del plazo de la etapa investigativa del sumario.
2. La cantidad de declaraciones recepcionadas y de diligencias pendientes de realizar.
3. La citación de personas que no se encontraban ejerciendo funciones en el Senama, incluida la anterior dirección del servicio.

4. La acumulación del sumario administrativo ordenado mediante la referida resolución exenta, la cual se instruyó a propósito del informe final N° 840 de la Contraloría General de la República.

Cabe señalar que este último sumario se abocó a investigar punto por punto las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de las observaciones efectuadas por dicho organismo contralor -en el citado informe-, las que, a su vez, se vinculan con los hechos investigados dentro del sumario administrativo consultado, a excepción de la observación relacionada con la rendición de cuentas que, si bien fue materia de indagación en el sumario que se acumuló, constituyó un hecho nuevo que se valoró en el sumario primitivo.

5. El tiempo que requirió el estudio de un cúmulo de antecedentes obrantes en el proceso sumarial, acción determinante para proceder al sobreseimiento o bien formular cargos.

6. Las notificaciones a formulación de cargos realizadas mediante cartas certificadas.

7. Apertura del período probatorio a solicitud de partes por 20 días, en atención a lo dispuesto en el artículo 138 del estatuto administrativo.

Finalmente, se informa que en la actualidad el proceso disciplinario se encuentra en la etapa de apertura del período probatorio.

Se reiteró la consulta sobre la relación que mantenía la exdirectora con la fundación Amsca y por qué no presentó la gravedad de los hechos, como lo establecen las normas de probidad en el ejercicio de un cargo público. La respuesta a dicha inquietud se señaló anteriormente y les remitiremos el respectivo documento para que lo puedan revisar.

Preguntas formuladas por el diputado Ramón Farías - Tipo de fiscalización que realiza el Sename - Pauta de supervisión y ficha de supervisión – Obligación de presentar informes técnicos bimensuales y semestrales.

El **señor Valenzuela, Director del Sename**, indicó que el diputado Ramón Farías preguntó qué tipo de fiscalización realiza el Sename y cómo el director del servicio considera que debiera ser.

Al respecto, quiero señalar que la supervisión de las residencias es mensual y la realiza el profesional a cargo del programa: la coordinación regional del Sename, correspondiente a la ubicación del establecimiento.

Existen dos instrumentos que son aplicados durante las visitas de supervisión, cuyas observaciones son enviadas al operador: la pauta de supervisión y la ficha de Supervisión I, que era lo que operaba el 2015.

En el 2017, hubo una modificación a la ficha de supervisión y se aprobó, mediante la resolución N° 2076 de mayo del 2017, este nuevo instrumento que permite supervisar las distintas áreas contenidas en los convenios de manera más completa,

incorporando aspectos que no estaban cubiertos en el instrumento anterior, incluido el enfoque de derechos.

Los instrumentos con los cuales contábamos eran con los que se iniciaron el programa el 2012 y nunca se había tenido una situación de esta naturaleza. Por eso, a partir de la situación que se observó en este Eleam en particular, se realizó la modificación de diversos instrumentos.

Además de esta instancia, el operador tiene el deber de presentar informes técnicos bimensuales y a aquellos que participaron en el concurso a partir de 2016 les corresponde presentar informes semestrales. Estos informes deben dar cuenta de la intervención de la entidad operadora en las siguientes áreas del plan: salud, social, servicios de alojamiento, alimentación y servicios generales.

Asimismo, un informe anual de ejecución del plan de intervención deberá contener un resumen de las actividades realizadas durante cada año de vigencia del convenio con sus respectivos verificadores de cumplimiento, síntesis de las incidencias ocurridas y su resolución, listado actualizado de los residentes, datos del tutor responsable, sea persona natural o jurídica, e informe de los gastos generados a la fecha consignando una rendición detallada de los recursos.

Además, un informe final de ejecución del plan de intervención corresponderá a una memoria que deberá dar cuenta de todo lo realizado durante la vigencia del convenio, que se construirá a partir de los informes anuales de ejecución del proyecto. Este informe será instrumento fundamental para corroborar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el convenio.

Intervención del Ministro de Desarrollo Social, señor MARCOS BARRAZA GÓMEZ y del Director de Senama, señor RUBÉN VALENZUELA⁸.

Observaciones de la CGR - Vulneración de derechos de una de las residentes del Eleam Cordillera y los reclamos que, en su oportunidad, estableció el organismo operador, Fundación Amsca – Suspensión del convenio con Amsca - Medidas para mejorar los protocolos y los procesos de supervisión por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor - Recursos que Amsca aún no ha reintegrado - Funcionamiento normal del servicio.

El **señor Marcos Barraza, ministro de Desarrollo Social**, indicó que esta comisión investigadora del funcionamiento administrativo y financiero del Senama se origina a partir de los resultados que arrojó el informe de la Contraloría General de la República. Entiendo que de las 24 observaciones que se hicieron, 23 fueron

⁸ Acta de la sesión 4^a, ordinaria, celebrada el día miércoles 8 de noviembre de 2017.

subsanadas. Me refiero a respuestas que ya fueron incorporadas por la Contraloría y que dan cuenta del cumplimiento de los estándares legales que fija el organismo contralor. De las 24 observaciones, la única que queda sin responder es la que hace referencia a fondos por rendir, que totalizan tres millones de pesos, de tres municipios, específicamente, respecto de los condominios de vivienda tutelada.

Destaco esa información relacionada con el mandato de esta comisión, para informar lo que se ha hecho en cuanto a medidas adoptadas.

Ahora, como Servicio Nacional del Adulto Mayor y, en mi caso, como ministro de Desarrollo Social, debo señalar que las denuncias se suscitaron en 2016 a propósito de dos hechos relevantes que son dignos de ser destacados: la denuncia de una vulneración de derechos que habría sufrido una de las residentes del Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores Cordillera y los reclamos que, en su oportunidad, estableció el organismo operador, fundación Amsca, que señaló mediante cartas, a este ministro y a otras autoridades, que habría hostigamiento en la supervisión por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor. En junio de 2016, a consecuencia de antecedentes que se venían recabando, de supervisiones y de memos que pedían fiscalización de parte de la Seremi de Salud, que es el organismo fiscalizador, solicité al director del Servicio Nacional del Adulto Mayor tomar medidas.

Luego pedí, mediante oficio, informar respecto de las medidas que habían sido adoptadas a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, pero también se tomaron medidas de corte administrativo; se dispusieron dos sumarios, que luego fueron concentrados en uno solo, dispuestos por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, en relación con eventuales responsabilidades administrativas.

Se dispuso un sumario, a continuación del informe de la Contraloría, que es al que me refería hace un momento, del cual, de las 24 observaciones, 23 ya han sido subsanadas.

Del mismo modo, se establecieron las medidas del caso para suspender el convenio con Amsca, teniendo presente que le quedaba tiempo, pero entendíamos que había una situación que no se ajustaba al cumplimiento de los estándares que exigíamos.

Se cumplieron las medidas de orden judicial, en el sentido de que se entregaron todos los antecedentes de manera oportuna ante la Fiscalía para despejar eventuales responsabilidades penales o de cualquier otra índole en materia del cuidado de las personas mayores que estaban bajo la operación de Amsca.

Asimismo, se dispusieron un conjunto de medidas orientadas a mejorar los protocolos y los procesos de supervisión por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Destaco esto porque las atribuciones del Senama en relación con los establecimientos de larga estadía, son referidas a supervisión en materia del cumplimiento de la norma; es decir, hablamos de sugerencias, acompañamiento técnico. Esto está señalado en el artículo 3 de la ley N° 19.828, es decir, dar continuidad y seguimiento a la operación del servicio del operador, mientras que las

atribuciones en materia de fiscalización y, por ende, de sanción, son propias del Ministerio de Salud, en términos de investigar y sancionar, y están reflejadas en el decreto supremo N° 14, de 2010, del Ministerio de Salud.

En consecuencia, sin perjuicio de que esa es la normativa, nosotros dispusimos 31 protocolos de intervención para los establecimientos de larga estadía, que son compatibles o más bien están inspirados en la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, donde, entre otros, se incorpora un protocolo específico para efectos de una guía de derechos, tanto para el usuario como para la familia -o la eventual familia, porque en muchos casos las personas no cuentan con red de protección-, para el apoyo y levantar cualquier tipo de vulneración o maltrato que pueda existir y para que se haga exigibilidad de los derechos de las personas mayores. Entonces, destaco que se han tomado medidas de acciones administrativas.

En el caso de los recursos que Amsca aún no ha reintegrado, se procedió a solicitar al Consejo de Defensa del Estado que nos representara, en función de reintegrar dichos recursos, con anterioridad al informe de la Contraloría.

Entonces, hemos sido altamente proactivos, en términos de normalizar, y lo hemos hecho rápidamente, el funcionamiento del establecimiento de larga estadía en términos de la calidad de la función.

Al respecto, destaco que la institución que hoy opera, fundación Familia de María, no ha tenido hasta ahora ninguna observación por parte de las nuevas fiscalizaciones de la Seremi de Salud; la operación está funcionando normalmente; tenemos una cobertura de 99 plazas, de las cuales 90 están ocupadas; 9 son plazas por orden judicial, y son dos los mecanismos de acceso o de ingreso a los establecimientos de larga estadía, a partir de la red que capta a la persona cuando no tiene red de protección y no existe otra posibilidad más que estar en un establecimiento de larga estadía, y la otra, cuando son órdenes de tribunales.

En ese sentido, el funcionamiento del servicio está operando con plena normalidad y se han creado todos estos protocolos que se están activando en cada uno de los establecimientos de larga estadía, que son doce a nivel nacional.

Presupuesto anual del Senama – Cantidad de Eleam y centros diurnos construidos en los últimos tres años - Funcionarios encargados de supervisar los Eleam y centros que reciben subsidios del Senama - Dotación de vehículos en la Región Metropolitana - Iniciativas pendientes a las cuales no se les ha puesto urgencia.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** señaló que quería saber cuál es el presupuesto anual del Senama y cuánto representa respecto del presupuesto total del ministerio que usted dirige.

Lo segundo, ministro, es que si bien usted nos explicó el tema de las observaciones que hizo la Contraloría General de la República respecto del caso

particular del funcionamiento de los Eleam, ¿cuántos Eleam y cuántos centros diurnos se han construido en los últimos tres años en el país, particularmente en la Región Metropolitana, que en lo personal me interesa?

Señor Presidente, es posible que la tercera pregunta no vaya dirigida al ministro, por el tipo de pregunta, sino al director del Senama. ¿Con cuántos funcionarios cuenta para supervisar –aun cuando sé que ustedes no son entes fiscalizadores- los Eleam, tanto estatales, por así decirlo, dependientes del Senama, como los que reciben subsidios de parte de ustedes? ¿Cuál es la dotación de vehículos que ustedes tienen en la Región Metropolitana para cumplir esa labor?

Por último, señor Presidente, por su intermedio al señor ministro, ¿por qué el Ministerio de Desarrollo Social y particularmente el Servicio Nacional del Adulto Mayor no se han preocupado de los proyectos que esta Cámara de Diputados ha despachado en una cantidad importante y que van en directa relación con proteger los derechos de los adultos mayores, iniciativas que hoy duermen en el Senado? Particularmente, me refiero al que establece la inembargabilidad para los adultos mayores, el que transforma en delito la agresión o el maltrato al adulto mayor, etcétera.

Hay un sinnúmero de iniciativas que llevan años en el Senado y que el ministerio o el Ejecutivo, en este caso usted es el encargado del área, no le han dado ningún tipo de urgencia por apurar en el Senado la tramitación de proyectos que vayan en directo beneficio de nuestros adultos mayores.

Calidad y eficiencia en la atención de los adultos mayores que están insertos en hogares institucionalizados - Escasísimo acompañamiento del Senama en la construcción de estas nuevas iniciativas - Miles de adultos mayores que están en la absoluta y total indefensión en establecimientos irregulares y en casas que no tienen condiciones como tales.

El **diputado señor David Sandoval** consideró que el informe de la Contraloría hace alusión a problemas de naturaleza financiera: la gestión del centro, la administración de los recursos de terceros, particularmente de los propios internos, de los propios adultos mayores.

El grueso del informe de la Contraloría y, de hecho, ese ha sido el objetivo del informe, es fiscalizar el ámbito financiero, el control de gestión presupuestaria de las transferencias de los recursos. Ese es el objetivo esencial del informe de la Contraloría.

En lo personal, es lo que menos me interesa, pues estamos hablando de las platas asociadas a ese tema, y habrá mecanismos institucionales para corregir las falencias, las debilidades y, como bien señalaba el propio ministro, gran parte de las observaciones que hizo la Contraloría están subsanadas: 23 de 24.

Pero, en mi opinión, hay una que es sustantiva, de la cual no nos hacemos parte y empezamos a entrar en los aspectos financieros y no en el fondo del problema, que es la calidad y la eficiencia en la atención de los adultos mayores que están insertos en hogares institucionalizados.

Aun cuando el informe hace una mención muy tangencial, creo que es ahí donde están concentradas las mayores dificultades de cómo hacer frente a esa realidad. En ello, comparto lo que señala el diputado Pérez, además que hemos presentado mociones al respecto.

Por otra parte, nos hemos encontrado con un escasísimo acompañamiento del Senama en la construcción de estas nuevas iniciativas. La última fue precisamente la aprobación de este concepto de la cuarta edad, que el Senama consideró que no era necesario avanzar en esa temática. Probablemente, tendrá sus razones, pero también hemos presentado mociones vinculadas a elevar a rango de ley materias que están en el reglamento y que dicen relación con las facultades para las autorizaciones sanitarias de los Eleam.

Tenemos 630 adultos mayores institucionalizados en Eleam, reconocidos formalmente. Sabemos que eso es la punta del iceberg, porque debe haber miles de adultos mayores que están en la absoluta y total indefensión en establecimientos irregulares, en casas que no tienen condiciones.

¿Cómo podemos transformar lo que nos pasó en Puente Alto en una experiencia para ir al fondo del problema? No se trata de manejo de pesos más o pesos menos, sino que existe toda una instancia jurídica para recabar lo que sea necesario; cómo esto nos sirve de ejemplo, de experiencia, para corregir lo que a todas luces sabemos sucede en hogares institucionalizados y fiscalizados. Todos pueden actuar, el servicio de Salud, el Senama, etcétera, así es que no nos debemos sorprender cuando en la prensa surgen reportajes de condiciones de maltrato.

Por lo tanto, más que la punta del iceberg, nos interesa lo que hay debajo. Ahí tenemos una tarea enorme por avanzar, en mejorar, en perfeccionar.

Hay proyectos que se presentaron respecto de esta materia, incluso, muchos de ellos están aprobados por la Cámara de Diputados, esperando el sueño de los justos para su aprobación en el Senado, pues, a veces, un acompañamiento institucional, es un aporte. Y no lo hemos sentido nosotros, incluso como miembros de la comisión.

El presupuesto anual del Senama: 31 mil millones de pesos. Otros beneficios para el adulto mayor: Ley Seguridades y Oportunidades que aborda extrema pobreza - Programa Vínculos.- Programa Abriendo Camino - Programa Familias - Sistema Nacional de Apoyo y Cuidados – Nuevos centros a inaugurar: Eleam de Huechuraba, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y Punta Arenas- Centros de Temuco, Chillán y Talca - Condominios de Viviendas Tuteladas - Ley que tipifica el maltrato para las personas mayores - Aumento del 10 por ciento en las

pensiones básicas solidarias – Eliminación de la restricción en la cuota mortuoria - Reducción de la tarifa para las personas mayores en el Metro- Fondo de Farmacias - Programa Más Adultos Mayores Autovalentes en 145 comunas y que beneficia en salud - Subsidio de arriendo para las personas mayores.

El señor Barraza, ministro de Desarrollo Social, señaló que lo primero que quiero destacar es que al inicio de mi intervención señalé cuál era el origen de esta comisión y no tengo ninguna dificultad en que podamos debatir contenidos, más allá del mandato de que ustedes tienen. Me parece que es dable tenerlo a la vista, porque es lo que definió la propia Cámara de Diputados, no es algo que yo haya definido.

El presupuesto anual del Senama es de 31 mil y fracción de millones de pesos. Sin embargo, uno no podría restringir lo que se destina en recursos al adulto mayor, exclusivamente al presupuesto del Senama. Lo destaco, porque la ley Seguridades y Oportunidades que aborda extrema pobreza, que fue legislada en el gobierno anterior y que nosotros hemos ejecutado y mejorado mediante una matriz de bienestar, entre otras cosas, destina recursos importantes -los puedo hacer llegar en detalle a la comisión- para políticas e intervención directa de familias con presencia de personas mayores. Es importante señalar que estos llegan a través de la persona mayor, no al grupo familiar.

El programa Vínculos, el programa Abriendo Camino, el programa Familias, están destinados específicamente a inversión de personas mayores.

Del mismo modo, hemos destinado otros recursos como Ministerio de Desarrollo Social que nos han permitido ampliar la cobertura, por ejemplo, a través del Sistema Nacional de Apoyo y Cuidados, que ya tenemos cobertura en 21 comunas. Estamos hablando de 3.000 millones más que van en directa intervención hacia el cuidado e interior de los domicilios como corresponsabilidad entre el Estado y la familia. Eso es muy importante, porque hablamos de un tipo de intervención que apunta a que haya menos personas mayores en establecimientos de larga estadía y más personas mayores en su hogar, con apoyo directo del Estado.

Estamos pronto a inaugurar el Eleam de Huechuraba y para el primer trimestre de 2018, se viene la inauguración del Eleam de Coquimbo, de Valparaíso, de O'Higgins y de Punta Arenas.

Asimismo, los centros de Temuco, de Chillán y de Talca.

En el caso de los Condominios de Viviendas Tuteladas, que es una política pública muy de enfoque de derecho, pensando en adultos mayores que tienen autonomía plena, pasamos de 41 Condominios de Viviendas Tuteladas a 48. Es decir, se ha incrementado la cobertura de manera importante.

Ahora bien, discrepo de la afirmación de que como Ejecutivo no hemos sido sensibles -no sé si fue ese el término que se utilizó, me corrigen si estoy equivocado- o empáticos con las mociones o planteamientos que han presentado los

parlamentarios respecto de las políticas de mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores. Lo afirmo, básicamente, porque muchas de las mociones que se han presentado hoy son ley.

Sin ir más lejos, la ley que tipifica el maltrato para las personas mayores, con penas más severas, que incluso establece un registro de personas que han cometido maltrato, son mociones que se originaron en esta Cámara y que nosotros, como Ejecutivo, fuimos altamente receptivos en legislar en conjunto para mejorar la ley en cuestión.

Otro tema importante dice relación con el aumento del 10 por ciento en las pensiones básicas solidarias, lo cual significó un incremento de 298 millones de dólares para el mejoramiento del pilar básico solidario. Se trata de planteamientos que surgieron de manera transversal en esta Corporación, a través de una legislación que se hizo con un sentido de urgencia propio de la importancia de mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

En ese entonces, era subsecretario de Previsión Social cuando legislamos el proyecto de ley, que ya es ley, que elimina el 5 por ciento de la cotización de los adultos mayores. Tenemos cobertura para 320 mil personas, lo que en consecuencia implicó un aumento de la liquidez de la pensión de las personas mayores. La persona que está en un establecimiento de larga estadía, por lo general, es beneficiaria de una pensión básica solidaria, sin perjuicio de que estamos hablando de un universo del orden de 600.000 personas con pensión básica solidaria y de otras 700.000 con aporte previsional solidario.

Luego, se eliminó la restricción en la cuota mortuoria de asignación por muerte, lo que implicó el orden de 40.000 o 60.000 millones de pesos.

El punto es que la política pública orientada a las personas mayores, de ninguna manera puede ser vista de manera fragmentada o desagregada. ¿Acaso alguien podría decir que la reducción de la tarifa para las personas mayores en el Metro, sin límite de desplazamiento, es decir, entre viaje y viaje, no es una política destinada a los adultos mayores? Es una política destinada a los adultos mayores, con recursos del Estado que se han invertido, con demandas que han surgido de esta misma Corporación. No necesariamente satisface la demanda plena, a propósito de los recursos con los que el Estado cuenta, pero son políticas que están destinadas de manera integral al bienestar de las personas mayores.

En cuanto al Fondo de Farmacias, con las cuatro enfermedades más prevalentes orientadas a las personas mayores, este va destinado especialmente hacia ellas, a través de salud. El programa Más Adultos Mayores Autovalentes, que lo tenemos en 145 comunas y que beneficia en salud primaria a 310.000 personas adultas mayores, creado durante este gobierno.

Hace poco se implementó el subsidio de arriendo para las personas mayores, lo que nos permite una cobertura de 1.200 personas. Además, estamos incorporando ese subsidio al arriendo para las personas mayores.

Por lo tanto, lejos de ser insensible o no empático con las demandas establecidas por parte de los parlamentarios, se ha actuado en consistencia. Son políticas públicas que tienen un impacto significativo en la calidad de vida de las personas mayores.

Desde el punto de vista del mejoramiento de la atención del Servicio Nacional del Adulto Mayor, también ha habido mejoras. Recibimos los doce establecimientos de larga estadía sin resolución sanitaria, vale decir, la totalidad. Hoy tenemos resolución sanitaria ajustada a la normativa de fiscalización de la Seremi de Salud o del Ministerio de Salud, en este caso, en diez establecimientos de larga estadía. Solo nos restan dos que están en proceso para tener la resolución sanitaria, lo cual se ha demorado porque dichos establecimientos comenzaron su operación sin el estándar adecuado para tener dicha resolución. Cabe señalar que eso no viene de nuestra administración sino de la anterior, pero hemos subsanado esa ausencia de resolución sanitaria. Solo nos resta obtenerla en la comuna de Magallanes y de Cunco.

Hemos mejorado la atención a través de los 31 protocolos e incrementado los procesos de supervisión. Sin perjuicio de que no tenemos atribuciones para aquello, debiese haber un mejor *mix* –estoy de acuerdo con eso-, un mejor balanceo entre las atribuciones de la seremi de Salud y las que tiene el Servicio Nacional del Adulto Mayor. Es un debate que debemos dar, pero no en particular, sino en el contexto de cuáles son las herramientas con que debe contar el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

En la ley de Presupuestos se incorporan –Rubén responderá sobre el personal y la dotación- tres profesionales más a la Unidad de Supervisión que creamos para que exista mayor control en las operaciones de los establecimientos de larga estadía.

Reiterada solicitud de poner urgencia a proyectos detenidos en el Senado - Escasos recursos del Senama en el presupuesto del Ministerio de Desarrollo Social- - Políticas públicas enfocadas al adulto mayor que no corresponden a la acción directa del Senama o del ministerio - Dotación de personal y vehículos del Senama.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** indicó que es importante conocer el contexto.

Cuando consulté respecto de los proyectos de ley que han sido mocionados de manera transversal por parlamentarios de la Cámara, se me dijo que duermen en el Senado. No dije que ha habido indolencia, sino que no ha habido la fuerza para seguir impulsándolos, y a usted le consta que en los últimos años, desde que asumí como ministro, reiteradamente le he planteado la idea de apurar determinado tipo de proyectos en el Senado porque dicha Cámara, a lo mejor, tiene otras prioridades o los señores miembros de las comisiones respectivas o los senadores.

Por otra parte, las preguntas de tipo genérico que usted mencionó apuntan a que el Servicio Nacional del Adulto Mayor es como el patito feo dentro del ministerio, desde el punto de vista de los recursos. Por eso hice preguntas concretas. Sé que hay un montón de políticas públicas enfocadas al adulto mayor y que no corresponden a la acción directa del Senama o del ministerio. El tema del aumento de la pensión básica solidaria va a beneficiar a adultos mayores, en la rebaja de pasajes en el Metro también beneficia a adultos mayores pensionados, pero estamos remitiéndonos al contexto de la comisión.

Me preocupa el Senama, Servicio Nacional del Adulto Mayor, órgano que debiera velar y tener las capacidades y potestades para preocuparse de mejor manera de lo que ocurre en los centros de larga o de corta estadía en forma directa. Existen muchas políticas públicas al respecto.

A eso apuntaba fundamentalmente mi pregunta, señor ministro, porque usted es ministro de Estado, no el director del Senama; usted ve desarrollo social y otras materias.

Espero que se hagan las aclaraciones para que queden en el contexto de las actas de la comisión investigadora, y que el señor director me responda las preguntas que se relacionan con los recursos, especialmente en la zona Metropolitana.

Como dije, quiero conocer el presupuesto, la dotación de personal y vehículos que tienen para hacer su labor.

Cumplimiento efectivo de las funciones y atribuciones del director del Servicio Nacional del Adulto Mayor – Anormalidades subsanadas en el Informe de la CGR – Bases de licitación – Problema con el pago de la cuota mortuoria - Proyecto de inembargabilidad paralizado en el Senado - Exigencias que se hacen a los operadores, para el cuidado de las personas mayores - Capacidad institucional para el desarrollo del plan de intervención - Presupuesto del Senama – Dotación de personal – Fundación Las Rosas - Funcionarios de planta y contrata.

El **diputado señor Sandoval**, acotó que el mandato de la Comisión establece que la comisión investigadora se abocará a reunir antecedentes referidos al cumplimiento efectivo de las funciones y atribuciones del director del Servicio Nacional del Adulto Mayor, señaladas en el artículo 3° de la ley N° 19.828. Eso nos abre a todo el espectro de labores vinculadas al Senama y no solo al caso particular del informe de la Contraloría o del hogar de Puente Alto.

El **diputado señor Sergio Ojeda** recordó que la comisión investigadora se constituyó para recabar información surgida de estos Eleam y también del informe de Contraloría, que se refiere a una serie de anormalidades. Usted dijo que de 24 anormalidades, 23 fueron reparadas, por lo que le pido que nos haga un informe de cuáles son esas reparaciones.

En segundo lugar, que me diga cuáles son los criterios con que se elige a las fundaciones o empresas a cargo de los hogares, las bases de licitación, con el objeto de evitar que existan algunas empresas que al no ser idóneas incurran en irregularidades o falta de cumplimiento de obligaciones, como ocurrió con la empresa Amsca.

Por otra parte, usted mencionó una serie de medidas que se están adoptando. Entiendo que la idea es corregir y reparar lo que se ha hecho mal. ¿Se adoptaron ahora estas medidas o se adoptaron antes? ¿Son medidas nuevas? ¿Ahora se están preocupando por esto?

Al término de la sesión haré una petición de oficios, con el objeto de que se puntualicen algunas materias respecto de las que tengo dudas para establecer si hubo irregularidades o no, si son graves o menos graves, y si efectivamente se han reparado.

El **diputado señor Osvaldo Andrade** acotó que a partir de las preguntas que hicieron los parlamentarios, quedó claramente establecido que es posible hacer consultas al ministro, más allá de la naturaleza y objetivo de la comisión. Incluso, se le pidió que haga un esfuerzo para respaldar mociones que se han presentado y haga una suerte de complicidad con los parlamentarios mencionados, cuestión que me llama la atención porque al parecer está más cerca del Senado y de la Cámara que del propio ministerio. Podría ser más fácil para nosotros ir para allá a arreglar ese problema, militan en los mismos partidos que militamos nosotros...

De todas maneras, le ruego que tome en consideración lo que le acaban de pedir, de forma que colabore para que esas mociones se transformen en ley.

Por otra parte, a propósito de lo que usted dijo, quiero hacer una consulta de otra naturaleza, pero, como usted sabe, en este último tiempo tenemos una gran actividad con nuestros distritos.

Hay un lío con la cuota mortuoria que es complejo. No son pocos los lugares en que la gente entiende que ha perdido su cuota mortuoria porque accedió al bono por hijo. Mi impresión, desde mi escaso conocimiento en esas cosas, es que eso no debiera ser así; sin embargo, pareciera ser que se sigue dando esa explicación. Además, entiendo que a mucha gente se le insinuó que la mejor manera de acceder al bono por hijo era sobre la base de al menos incorporarse un mes a alguna AFP y mucha gente lo hizo como independiente, lo que ha justificado que las compañías de seguros o administradoras les señalen que, por no tener saldo en sus cuentas, ellos no se hacen cargo de la cuota mortuoria. Antiguamente se llamaba asignación por muerte, por lo que usted no se tiene por qué acordar porque es más joven, pero sigue siendo así ese concepto, para los efectos del antiguo sistema.

No le pido que me conteste ahora, pero me encantaría que pudiera hacernos un informe, porque esta es una cuestión muy recurrente, genera un conjunto de dificultades, tiene que ver con las personas pensionadas de las antiguas cajas que, hasta donde entiendo, siguen teniendo este derecho, sin lugar a dudas, pero hay una

dificultad. Y en esta combinación bono por hijo y cuota mortuoria de verdad que se nos ha generado un problema, y el ministerio, en el ámbito del compromiso de una especial empatía con las preocupaciones de los parlamentarios, puede ayudarnos en esta materia.

No es una moción. Es simplemente una información.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** señaló que dados la ironía y el sarcasmo a los que nuestro colega Andrade nos tiene acostumbrados, quiero decir, respecto del proyecto, que él conoce perfectamente, porque fue el propio diputado, y hoy senador De Urresti, presidente de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, quien, en su minuto, cuando le solicitó al ministro -recién ascendido al cargo- que se preocupara del proyecto de inembargabilidad -respecto del cual quedó de enviar un informe a la Comisión de Constitución del Senado, informe que, entiendo, todavía no llega, por eso está entrampado el proyecto- le formuló numerosas consultas, pero las respuestas han sido siempre las mismas. Los autores del proyecto hemos ido en forma reiterada a la sala del Senado, para consultar al respecto, pero la respuesta siempre es la misma.

Eso quería precisar, para que quedara claro lo planteado por el diputado Andrade.

El **señor Valenzuela, director nacional del Servicio Nacional del Adulto Mayor**, señaló que hay dos preguntas cuyas respuestas leeré.

Sobre las exigencias que se hacen a los operadores, para el cuidado de las personas mayores, cabe señalar que la materia está regulada por el decreto supremo N° 49/2011, del Ministerio de Planificación, artículo 3°, N° 4).

Dice que se entenderá por Entidades Operadoras Prestadoras de Servicios, o Entidades Operadoras, 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, reglamentado 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.

Para adjudicarse los concursos, las entidades operadoras prestadoras de servicios, deben presentar propuestas, considerando para ello los contenidos del Formato Tipo de Bases Administrativas, Técnicas y Anexos aprobados por Resolución N° 364, de fecha 23 de septiembre de 2011, modificada por Resolución N° 23, de fecha 18 de marzo de 2015, y por Resolución N° 103, de fecha 09 de diciembre de 2015, todas de Senama.

En el caso de un trato directo, se debe justificar fundadamente la suscripción del convenio y cumplir, asimismo, con los requisitos normativos que regulan el programa.

Las entidades operadoras prestadoras de servicios, si corresponde, deben acreditar capacidad institucional para el desarrollo del plan de intervención, que implica el cumplimiento de compromisos financieros contraídos con el Estado de Chile, antecedentes financieros y de cumplimiento de la legislación laboral.

Lo anterior se debe acreditar acompañando los siguientes documentos:

a) Copia del balance y estado de resultado del período tributario anterior a la fecha de su presentación.

b) Certificado de deuda, emitido por la Tesorería General de la República.

c) Certificado de antecedentes laborales y previsionales, emanado de la Dirección del Trabajo. Dichos certificados deberán tener una antigüedad no superior a cuarenta y cinco días corridos a la fecha de presentación de la propuesta o suscripción del trato directo.

Señor Presidente, estos son los requisitos que se solicitan a las entidades. Insisto en que esta es la respuesta que se envió ante una pregunta del diputado Ramón Farías.

Hay una segunda pregunta que es importante responder, porque tiene que ver con la dotación de personal del Servicio y sobre lo que hoy tenemos desde el punto de vista de apoyo administrativo y de bienes.

En primer lugar, el presupuesto del Servicio Nacional del Adulto Mayor representa el 5 por ciento del total del Ministerio de Desarrollo Social. Esta es una pregunta formulada por el diputado Claudio Arriagada.

La ley de Presupuesto de 2016, período de operación de Amsca, contemplaba una dotación máxima de personal de 184 funcionarios de planta y contrata. De ellos, en la Región Metropolitana tenemos una persona a cargo de la supervisión del programa y nueve en el país, lo que representa casi el 4 por ciento del total de la dotación de nuestra institución.

Ese mismo año, los honorarios adscritos al programa 24.03.716 Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor, en su línea Eleam, alcanzó la cifra contratada de diez personas a nivel nacional, de las cuales cuatro desarrollan funciones de apoyo administrativo al programa.

El total de honorarios autorizados por ley es para 80 personas. Entonces, si los sumamos a los 184, tenemos, en total, 264 personas.

La ley de Presupuestos de 2018 considera la unidad de Supervisión, que no la teníamos. A partir del informe de Contraloría se solicitaron recursos para una unidad de supervisión del servicio a nivel nacional. Estamos hablando de 184 funcionarios y 80 honorarios.

También está el tema de los vehículos. Cuando asumimos las funciones en este gobierno, en el servicio teníamos solamente cuatro vehículos en todo el país; uno de la dirección nacional.

Este año, 2017, se compró el vehículo de la Región Metropolitana y cuatro para las cuatro regiones donde faltaban.

Señor Presidente, quiero hacer un alto en mi presentación.

Ayer concurrí a la Cena del Pavo Fraternal, de Fundación Las Rosas. Estuve conversando con el padre Andrés Ariztía. Efectivamente, hay una situación muy compleja a nivel de la población mayor de nuestro país, sobre todo para quienes están en residencia.

El padre Andrés Ariztía, a partir de un informe que presentó Fundación Las Rosas, indicaba que ellos tienen 2.200 residentes en todos sus establecimientos, de los cuales solo el 5 por ciento son autovalentes. El 95 por ciento restante tiene dependencia cognitiva y física. Además, tienen una edad promedio similar a nuestro presidente: 81 años.

Asimismo, me mencionaba que los costos del cuidado de las personas mayores, dado el nivel de deterioro de las personas que ingresan a los establecimientos, es una situación muy compleja para la institución.

Durante el período en que me ha tocado asumir como director nacional del Servicio, hemos mejorado los procedimientos internos. De hecho, tal como lo señalaba el ministro, los treinta y un protocolos son instrumentos que permiten mejorar la gestión en residencias.

Me comentaban ayer, en Fundación Las Rosas, que ellos están incorporando estos treinta y un protocolos a su gestión. Tal como ellos lo señalan en su eslogan: "los cuidamos para siempre".

Cuando asumimos el tema del cuidado, con toda la situación que se ha dado en el país, sabíamos que había que redoblar los esfuerzos para que la acción que se desarrolla desde el Estado fuera efectivamente un cuidado que permitiera dar garantía a los derechos humanos de cada una de las personas.

A la Fundación Las Rosas entregamos una subvención, que es parte de nuestra línea, de más de 3.000 millones al año.

Factores que componen la subvención que otorga el Senama por cada adulto mayor – Estudios sobre los 31 protocolos – Recomendaciones para enfrentar el problema del adulto mayor – Situación de personas postradas son adultos mayores que no tienen cabida en los establecimientos de larga estadía – Incumplimiento de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – Estándares de carácter técnico-administrativo en los Eleam - Necesidad de una política más integral del Estado en favor de los 3 millones de adultos mayores.

El **diputado señor Claudio Arriagada**, solicitó que se le informara sobre los factores que componen la subvención que otorga el Senama por cada adulto mayor.

En relación con el nuevo protocolo para los organismos que colaboran con el Senama, ¿qué estudio de costo se hizo? Me imagino que asignar una nueva

responsabilidad tiene costo. ¿Cómo se asume ese costo? ¿Está dentro de esos 3.000 millones? ¿Cuál es la cifra por cada adulto mayor? ¿Es igual para todos o hay diferencia por edad, complejidad física, etcétera?

Es importante saber esa información, porque en otros temas hemos dado grandes peleas para saber, en el caso de la educación, cuáles eran los componentes de la subvención escolar, lo cual fue un misterio de Estado que nunca supimos. Por ejemplo, un colegio con un director con 30 años de servicio recibía lo mismo que un colegio que tenía un director con 10 años de servicio. Un colegio compuesto con profesores que estaban al final de sus carreras tenía la misma subvención que uno con profesores al inicio de sus carreras. Nunca se develó ese misterio.

En materia de salud se logró saber cuáles son los factores que componen el per cápita: horas profesionales, horas administrativas, ambulancia, gastos de operación, etcétera. Por consiguiente, siempre supimos cuánto costaba esa canasta.

Entonces, sería muy interesante que precisaran las cifras que componen la subvención para los adultos mayores y si hubo un estudio sobre los 31 protocolos, que me imagino conllevan un costo, pues si se exige más, se debe entregar más. Ahora, si se exige más con los mismos recursos de siempre, ¿cómo se llega a esa conclusión?

El **diputado señor Osvaldo Andrade**, me gustaría que el director del Senama fuera un poco más allá en sus respuestas.

Me parece muy interesante la conversación que tuvo con el padre Ariztía, pero quiero que nos diga qué hay que hacer al respecto, porque al escucharlo da la sensación de que estamos en un problema, cuya solución francamente no se vislumbra.

Seguramente, para el director es una gran noticia que se incremente el personal en 10 funcionarios y que se compren tres o cuatro autos, porque es importante para la dimensión del servicio, pero para la dimensión del problema pareciera ser casi irrelevante, sobre todo, después de escucharlo.

Entonces, como existe la convicción de que se cierne una dificultad mayor en materia del adulto mayor, sobre todo, en un país que está envejeciendo, se vislumbra una tremenda discusión en el próximo período en materia de pensiones, precisamente, por esta misma situación.

Por tanto, quiero que nos indique cómo ve este problema. Las comisiones investigadoras tienen sentido no solo en cuanto a la responsabilidad que investigan, sino también en cuanto al conjunto de recomendaciones que sugieren para enfrentar el problema. En ese sentido, ¿cómo podemos empatizar con las administraciones para enfrentar ese problema?

Ayer terminamos el trabajo de la comisión especial investigadora sobre Carabineros y algunos querían ver rodar cabezas, pero lo importante del informe es el conjunto de recomendaciones que se hace para que esas cosas no vuelvan a suceder. La investigación va en 26.000 millones y esa suma va a subir un poquito - probablemente, varios miles más-, pero el punto es la recomendación, porque para ese

objeto también son las comisiones investigadoras. Por tanto, sería interesante que el director del Senama nos ayudara en ese sentido antes de que termine esta investigación.

La **diputada señor Camila Vallejo** indicó que es importante reconocer los avances en esta materia. Se agradece el resumen de las políticas con perspectiva integral que se han adoptado en materia de adulto mayor.

Sin embargo, como bien señaló el director del Senama, hay un problema grande porque la población va envejeciendo y tenemos un déficit no solo a nivel del Senama, sino también del Ministerio de Salud, pues muchas de las personas postradas son adultos mayores que no llegan a los establecimientos de larga estadía, sino que están en sus casas, probablemente, muy abandonados y sin recibir atención en los Cesfam ni en los hospitales.

Ahora, el gobierno avanzó con la firma de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, pero establece una serie de derechos que obviamente no se están cumpliendo. El mandato es que la legislación y la gestión de los distintos organismos del Estado se adecúen y avancen hacia el cumplimiento de esos derechos.

Entonces, ¿cómo se vislumbra la situación? Porque, al parecer, no existe una adecuada articulación, pues el mismo ministro señaló que había que avanzar en ese tema. Por ejemplo, los seremi de Salud tienen el rol legal de fiscalizar, y el Senama tiene el rol de supervisar.

Me imagino que esa falta de conversación también pasa en otras materias y, en la línea de lo que planteó el diputado Andrade, debemos hacer recomendaciones para avanzar en el cumplimiento.

Entonces, ¿qué se puede hacer? Porque estamos llegando tarde y ni siquiera existe financiamiento adecuado para las personas que cuidan a los adultos mayores postrados o que no son autovalentes, pues suplen el déficit del Estado en esta materia. No hay apoyo para las familias que están en situación de pobreza y que deben financiar el cuidado de esas personas, lo cual tiene un alto costo.

En relación con los establecimientos de larga estadía, hice una pregunta respecto de las licitaciones y se respondió que hay estándares de carácter técnico-administrativo, pero no se detalló cómo son esos estándares y quién se preocupa de que se cumpla, por ejemplo, el rol supervisor del Senama o fiscalizador de los seremi. ¿Con qué periodicidad se está fiscalizando?

Me imagino que esos estándares se hacen cargo de resguardar no solo las condiciones de salubridad y de infraestructura, sino también las condiciones de trato por parte del personal a cargo del cuidado de los adultos mayores.

Me gustaría saber qué dispositivo se activa cuando hay un problema de atención o de cuidado. ¿Quién se hace cargo de solicitar sumarios, de señalar a la institución que despida al personal en caso de maltrato o de mandar que se mejoren las condiciones en cuanto a infraestructura, insumos, alimentación, etcétera? No me

queda claro quién está a cargo de cada cosa, según las bases de licitación, si están a la altura o si están muy débiles.

El **diputado señor Sergio Ojeda, Presidente de la Comisión**, expresó que Concuerto absolutamente con lo manifestado por del diputado Osvaldo Andrade en su intervención, respecto de lo que ha ocurrido en el Sernam y en los Establecimiento de Larga Estadía, de hecho, creo que también es una muy buena oportunidad para hacer un análisis respecto de algunas situaciones y por eso queremos saber de qué manera el Senama está actuando o está precaviendo estas situaciones.

Desde hace mucho tiempo que con el diputado David Sandoval hemos sido socios de proyectos para solicitar una política más integral del Estado en favor de los 3 millones de adultos mayores, que cada vez aumentan más, a objeto de no estar legislando parcialmente o por gotera, por cuanto no existe una ley marco al respecto.

Sin duda que me dejó bastante preocupado lo señalado por el director nacional, señor Rubén Valenzuela, respecto del 5 por ciento de autovalentes y el otro 95 por ciento.

¿El próximo carácter es una característica general en los hogares, en todos lados? porque si es así, es preocupante. Entonces, ¿de qué manera ustedes están tratando el tema de los adultos mayores en materia de viviendas? porque muchos de ellos no tienen donde vivir.

Señor ministro, lo más grave es que en muchos partes del país, sobre todo en los sectores más pobres y en el campo, se ven adultos mayores postrados, que viven solos, empobrecidos y que no tienen ningún tipo de ayuda. Por lo tanto, le pido que tenga una preocupación preferente por ellos. Las municipalidades están ayudando, pero no entregan una solución integral, por eso es muy necesaria la ayuda.

Por otro lado, en relación con el alzhéimer, patología que hemos planteado en proyectos de acuerdo, tenemos que ver de qué manera se puede proteger a las personas que sufren esta enfermedad, dado que las expectativas de vida son mayores y cada día son más quienes padecen de esta enfermedad. Conozco varios casos de personas que se han extraviado, que por descuidos salen de sus casas y se pierden.

Con todo, quiero solicitar el envío de varios oficios:

1.- al Ministerio de Desarrollo Social, al Senama, y a la Contraloría General de la República, informen respecto de cada uno de los sumarios llevados a cabo por el Senama durante los años 2013 y 2017, a fin de constatar la existencia de irregularidades anteriores, de los cuales, necesariamente, debe tomar conocimiento la comisión.

2.- Solicitar al Ministerio de Salud y a las seremis correspondientes, que informen respecto de las fiscalizaciones sanitarias realizadas en los centros de los Eleam en general.

3.- Solicitar al Senama el envío de los informes bimensuales de los operadores de los tres centros seleccionados: Arica, Maule y Cunco, los que van a

permitir tener una muestra para constatar la calidad de los informes y de la rigurosidad con que trabajan.

4.- Solicitar al Servicio Médico Legal información sobre la muerte de adultos mayores al cuidado de los Eleam, con el objeto de conocer las causas de los fallecimientos de los adultos mayores pertenecientes a dichos centros para conocer, además, la existencia de factores comunes que podrían evitarse. Sobre todo, para determinar las causas de muerte de adultos mayores de los Eleam ocurridas en Melipeuco, de las que no hay información disponible.

5.- Solicitar información relevante respecto de los casos de los Eleam de la Ilustre Municipalidad de Puente Alto, que tiene por objeto revelar si este municipio estaba en conocimiento de las condiciones que se encontraban los adultos mayores en el centro del Eleam Cordillera durante la administración de la empresa Amsca.

6.- Solicitar al Senama informe respecto de las bases de licitación, -usted ya lo dijo, pero de todas maneras para que nos informe por escrito- con la intención de revisar los fundamentos para elegir a quienes se adjudican la administración docente, así como también, el reglamento y las instrucciones exigidos por el Senama, a fin de ponderar los estándares que cada centro debe cumplir en el cuidado de los adultos mayores a su cargo.

Finalmente, quiero agregar que las 23 observaciones, que ya están subsanadas, fueron hechas por la Contraloría General de la República.

Información sobre los componentes de la subvención – Instituciones que trabajan o que reciben aportes del servicio: Eleam y fundaciones - Programa para velar por el cumplimiento administrativo de los convenios - Modificación del decreto N° 14, que regula a los Eleam - Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores - Acción del Estado para generar cambios en las leyes, en decretos internos y en la articulación de una política pública - Resultados del convenio entre el Serviu y el Senama.

El señor Rubén Valenzuela, director nacional del Servicio Nacional del Adulto Mayor, señaló que en relación con los componentes de la subvención vamos a enviar la información por escrito para que puedan revisarla en el más breve plazo.

Tenemos dos tipos de instituciones que trabajan o que reciben aportes del servicio: una son las instituciones que operan los Establecimientos de Larga Estadía Senama, con cerca de 600 cupos, y las otras son el subsidio Eleam dirigidos a las fundaciones, como la Fundación Las Rosas. Por lo tanto, son distintos los componentes en cada uno de ellas, porque es un monto diferente.

El subsidio Eleam va entre 90 mil y 130 mil pesos mensuales; en cambio, en las entidades que operan directamente los Eleam Senama, el promedio alcanza los 600 mil pesos, por ende, son exigencias distintas.

En relación con los 31 protocolos, inicialmente están diseñados por el costo que implica su aplicación para los Establecimientos de Larga Estadía Senama. Cumplir con estos protocolos tiene un costo asociado, que deben revisar las instituciones que no reciben este aporte directamente para ver su cumplimiento. Hay algunas que en forma voluntaria los han ido incorporando, por lo que, también, enviaremos esa información, que es un documento bastante extenso.

A propósito, existe un dato que no deja de ser importante y tiene que ver con la forma en que opera el programa –también lo respondimos en la sesión anterior– pero como surge nuevamente la pregunta, cabe señalar que el encargado del programa cuenta con una línea interna del programa para velar el cumplimiento administrativo de los convenios. Esa supervisión se realiza una vez al mes y, también, se otorgan capacitaciones a los cuidadores y a los equipos que operan los establecimientos, con el objeto de ir mejorando el estándar de lo que se exige vía el programa. Además, existe una coordinación interna con un programa que existe dentro del servicio denominado programa de “buen trato”.

En forma extraordinaria, habíamos señalado que las fiscalizaciones realizadas por el Ministerio de Salud son más bien de acuerdo a su planificación, sin embargo, hace aproximadamente cuatro meses establecimos con ellos una mesa de trabajo, en la que participó la ministra, mesa que tenía dos objetivos:

Primero, abocarse a la modificación del decreto N°14, que regula a los Establecimientos de Larga Estadía, para ver cuáles son las dificultades con que nos encontramos en este tipo de instituciones, porque no todas son sin fines de lucro. Algunas, según ha aparecido en los medios de comunicación, tienen un fin económico, lo cual no es cuestionable; sin embargo, tienen que cumplir exigencias y estándares que deben estar regulados con mayor claridad en ese decreto.

Por tanto, tanto en el Ministerio de Salud como en el Senama existe un equipo que está trabajando en una propuesta para hacer la modificación. Además, el Ministerio pretende desarrollar un programa especial que permitirá, al menos, fiscalizar una vez al año cada uno de los Establecimientos de Larga Estadía que tienen autorización sanitaria para funcionar. De hecho, son cerca de mil en todo el país. Esas son las dos líneas de trabajo que hemos desarrollado en conjunto con el Ministerio de Salud.

Por consiguiente, lo más relevante en esto –es un dato nuevo– tiene que ver con la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Sin duda, es un nuevo instrumento que va a permitir establecer

un estándar distinto para la atención de las personas mayores. De hecho, como servicio y porque es parte de lo que establece la Convención, estamos obligados con la toma de conciencia. Esto significa difundir la Convención interamericana en todos los niveles, en las organizaciones, en los seminarios, en las universidades, etcétera, cuestión que estamos realizando.

Pero, estamos elaborando el primer estudio de brechas, a partir de recursos propios, que nos va a indicar lo que establece hoy el estándar, a fin de cumplir con la Convención y con las modificaciones que se deben empezar a realizar en nuestra legislación interna para adecuarla a la convención interamericana. Obviamente, este primer estudio dará cuenta inicial de las modificaciones de fondo que se deben contemplar.

Sin embargo, el presente año y tras la aprobación de la Convención, hicimos el esfuerzo de incorporar un documento que permita establecer el camino, la línea de acción que debiera desarrollar el Estado para generar dichos cambios en las leyes, en decretos internos y en la articulación de una política pública.

La **diputada señora Marcela Hernando** indicó que si bien las presentaciones, las carpetas y la información que compartió el ministerio contienen protocolos para ver el programa de viviendas tuteladas, me interesa saber qué pasa con un programa que comenzó a operar hace bastante tiempo, gracias a un convenio entre el Serviu y el Senama. Se trata de condominios en los cuales solo una casa se traspasa a un adulto mayor y el resto de la población que los habita ejerce una especie de vigilancia en relación con aquello.

Por ejemplo, en Antofagasta, hay más de una casa tutelada para adultos mayores; por ello, hace más de un año pedí a la Contraloría General de la República que efectuara una fiscalización al programa ejecutado en la comuna. Dicha presentación dio origen a un sumario, porque no había control de las casas: los adultos mayores fallecían y sus herederos se quedaban con la casa que no era reasignada a un adulto mayor.

Por lo tanto, quiero saber qué pasó finalmente con la investigación realizada por la Contraloría. Remitiré los antecedentes que tengo sobre el particular a la Secretaría.

Por otra parte, se me informe por qué el Eleam de Antofagasta, que hace años terminó de construirse, no ha funcionado un solo día.

260 funcionarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor provienen de los diferentes programas que están externalizados – El Senama tiene asignado un presupuesto y otros los que se emplean en los diferentes programas del Ministerio de Desarrollo Social y llegan a las personas mayores en diferentes modalidades - Mejoras que se realizaron a los procedimientos de supervisión – Actualmente se realizan tres supervisiones al mes, sin perjuicio de la fiscalización que efectúa la Secretaría Regional Ministerial de Salud - La familia es clave para el cuidado y el derecho fundamental para los niños y los adultos mayores – Necesidad de una política pública de planificación - Programas pilotos en 21 comunas.

El señor Barraza, ministro de Desarrollo Social, expresó para que no se genere confusión, quiero precisar que los 260 funcionarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor provienen, indistintamente, de las personas que trabajan en los diferentes programas que, de alguna manera, están externalizados.

Lo anterior porque en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) todas las residencias -las 12-, los centros día u otros programas suman; por ello, creo que la información debe estar sobre la mesa.

En segundo lugar y en atención a lo que se ha mencionado en la sesión, cabe señalar que unos son los recursos que se destinan al Servicio Nacional del Adulto Mayor y otros los que, si bien no pasan por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, sí pasan por los diferentes programas del Ministerio de Desarrollo Social y llegan a las personas mayores en diferentes modalidades. Considero que dicha información debe ser parte de los elementos de análisis.

En materia de supervisión, a propósito de lo que señaló la diputada Camila Vallejo, quiero precisar que las mejoras que realizamos a los procedimientos de supervisión fueron de forma, contenido y frecuencia. Básicamente, realizábamos una supervisión, en cambio en la actualidad llevamos a cabo tres supervisiones al mes, sin perjuicio de la fiscalización que efectúa la Secretaría Regional Ministerial de Salud. Además, se establecieron instrumentos de supervisión distintos en términos de la información que se captura y el acompañamiento o apoyo técnico que se realiza.

Ahora bien, englobando las observaciones de los parlamentarios y parlamentarias presentes, a propósito de las recomendaciones -que son centrales para el presente y el futuro-, como país suscribimos la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores sobre la premisa de que la política pública desplegada en materia de orientación a las personas mayores requiere un reenfoque. Ello, porque hay que continuar construyendo establecimientos de la larga estadía, lo cual se está haciendo.

Sin embargo, la política pública, más que propender al ingreso de las distintas residencias, debiese centrarse en que los adultos mayores cuenten con mayor protección, apoyo y cuidados en sus domicilios. El establecimiento debe existir cuando no existe apoyo, red por parte de la familia, porque estar en una residencia,

indistintamente de la capacidad de la institución ejecutora, tiende a generar dependencia. Ahora bien, lo cierto es que las personas que ingresan a residencias tienen niveles de dependencia mayores.

Por lo tanto, la familia es clave para el cuidado y el derecho fundamental para los niños y los adultos mayores. Por ello, se requiere una política pública de planificación, de intersectorialidad distinta. El Ministerio de Salud cuenta con programas para el cuidado domiciliario, pero, en su mayoría, los profesionales están sobrecalificados para cuidar a un adulto mayor que está con su familia.

Como Ministerio de Desarrollo Social y porque es parte del programa de la Presidenta, hemos sentado las bases para un sistema nacional de apoyos y cuidados; tenemos coberturas pilotos en 21 comunas. La idea es que esto sea un componente del sistema intersectorial de protección social, pensando netamente en la convención. No obstante, dicho componente supone tener protocolos de intervención, porque atender a una persona mayor en el domicilio para retrasar la dependencia requiere un cierto estándar de formación, instrumentos.

En ese sentido, cabe señalar que adecuamos el Registro Social de Hogares en función de estas exigencias: procesa la información respecto del grado de dependencia de la persona mayor. Es decir, se requiere una readecuación de la política pública.

Ahora, a propósito de cuál es el desafío, así como nos han hecho consultas a través de los oficios que ustedes nos enviarán sobre diferentes materias, propongo entregar un compendio con todas las respuestas en las cuales sean incluidas las recomendaciones del caso.

Exposición del director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), señor ANTONIO LEPE VALENZUELA.⁹

Institucionalidad de Amsca – Trato directo y modificación de las bases – Organigrama de Amsca –

El señor Antonio Lepe, director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), indicó que esta es la primera vez que tenemos la oportunidad de defender nuestra gestión respecto del establecimiento de larga estadía. Consideramos que esta era la oportunidad necesaria para que ustedes conocieran la real gestión de la fundación AMSCA en el período comprendido entre el 1 de julio de 2015 y el 15 de junio de 2016.

⁹ **Acta de la sesión 5ª, ordinaria, celebrada el día miércoles 29 de noviembre de 2017.**

Para eso, he preparado un *PowerPoint* e intentaré ser lo más breve para que ustedes entiendan la mayor cantidad de cosas que sucedieron, que distan mucho de la realidad expuesta por el director nacional del Senama, don Rubén Valenzuela.

También he rescatado muchas de las preguntas que se formularon anteriormente y que quedaron inconclusas. Espero que hoy se puedan resolver todas las dudas que confundieron a los diputados y que les impidieron entender los hechos ocurridos respecto de nuestra fundación.

Por eso, después de agradecer la invitación de la comisión, quiero preguntarles qué saben acerca de Amsca. Y la respuesta es que lo único que saben es lo que ha salido en los medios de prensa, y lo que estos señalan es que Amsca ha sido la peor fundación que ha operado un establecimiento de larga estadía.

Antes de que iniciáramos nuestra relación con el Senama y de que apareciera todo esto en la prensa, nosotros estábamos catalogados como un centro que daba una atención de calidad a los adultos mayores. Hay diarios de Puente Alto que así lo dan a conocer y también lo demuestran algunas imágenes que fueron tomadas al azar.

Pero, ¿qué es la Agrupación Médica y Social Chile Ayuda? El objetivo de la fundación Amsca es gestionar y colaborar en las emergencias a través del voluntariado, de acción social, y potenciar a cientos de personas en Chile para ayudar en diferentes tipos de situaciones.

Tal como lo menciono, es una agrupación médica y social que está compuesta por diferentes tipos de profesionales, del área de la salud, del área social y otros tipos de voluntariados que canalizamos. Algunas de nuestras fotos revelan lo que nosotros hemos realizado.

¿Cómo llegamos a ser parte de este establecimiento de larga estadía? Directamente por un contacto a través de la vía *twitter*, de la exdirectora nacional, Rayén Inglés, quien nos contactó para asumir algún tipo de proyecto con el Senama por lo que habían visto de nosotros.

El 29 de enero se nos envía una solicitud de incorporación. Quiero dejar en claro que tengo todos los documentos que estoy presentando y que después dejaré a disposición de la comisión, porque es necesario que los diputados comprueben la confiabilidad de lo que estamos entregando.

En una convocatoria realizada el 27 de febrero de 2015, el Senama nos invita a participar en un concurso, en el cual Rubén Valenzuela, el mismo 23 de marzo, solicita al Departamento Jurídico de la institución que dirige, la admisibilidad de la propuesta que nosotros habíamos realizado.

Sin embargo, al decretarse desierto ese concurso, el Senama toma contacto con nosotros para realizar un trato directo, a pesar de que Amsca no tenía los fondos necesarios para asumir una boleta de garantía de 52.000.000 de pesos, como decían las bases.

En consecuencia, el Servicio Nacional del Adulto Mayor modifica las bases para darnos la opción de participar en un convenio, en un contrato a doce meses, que

era lo que nosotros firmamos. El valor de la cuota mensual era de 43.120.723 de pesos, muy por debajo de lo que hoy se entrega.

Nos solicitan una boleta de garantía, la cual corresponde a un monto del 5 por ciento, no del 10 por ciento, y eso correspondía a 25.872.434 de pesos, que fue enviada el 8 de junio de 2015.

En los mismos correos que estoy mencionando, el director solicita la elaboración del convenio. De esa forma, llegamos el 1 de julio de 2015 a asumir el establecimiento de larga estadía.

Nuestro organigrama propuesto presentó siempre, dentro de la residencia, diferentes tipos de profesionales: una directora técnica, un director administrativo, y había profesionales como siquiátras, médicos, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, lo que ni siquiera estaba contemplado, una asistente del adulto mayor, las TENS y los enfermeros que corresponden dentro del organigrama, más todo lo que tiene que implementarse dentro de un establecimiento de larga estadía.

Problemas al recibir el Eleam – Falta de firma del Convenio entre Senama y Amsca – Deficiente infraestructura del Eleam – Pago tardío de las cuotas por parte de Senama – Endeudamiento personal del Director de Amsca – Relación gastos de Amsca - – incumplimiento compromisos asumidos por el Senama con Amsca.

Aquí comienza la historia de la institución Amsca con el Senama. Cuando llegamos a la residencia, no recibimos nada del Senama. Ni siquiera existía un funcionario público para hacernos entrega de la residencia y los adultos mayores ni siquiera portaban el carné de identidad. Nadie nos entregó las fichas clínicas, ni la información de los residentes, ni las minutas nutricionales. Todo había sido despojado. Habíamos pasado anteriormente, una semana antes, y nos hicimos una idea de dónde dormían los adultos mayores, pero eso no pasó cuando nosotros llegamos. No había ningún funcionario del Senama que nos pudiera ayudar en eso.

Es importante mencionar esto, porque fueron los mismos adultos mayores quienes nos ayudaron, y el 6 de agosto me hacen llegar un acta de entrega, que es enviada por la directora a través de la Región Metropolitana, donde se señala específicamente que el Senama no recibió la carpeta técnica como parte de los documentos que debían ser entregados a la fundación Amsca.

Lo único que se nos entregó fue un CD con los planos del establecimiento de larga estadía y las llaves. No recibimos nada más. Sin embargo, aparte de no haber recibido nada, nos encontramos con adultos mayores en los pasillos que estaban sin levantar. No los conocíamos, como dije antes, y no sabíamos absolutamente nada de ellos.

Esa era la situación: encontramos 82 adultos mayores dentro de la residencia, de los cuales 28 estaban postrados y tenían indicación de no levantarse; quince adultos mayores multiescarados; algunos ni siquiera estaban en condiciones de ser tratados en el establecimiento.

Muchos nos contaron del maltrato que habían recibido dentro del establecimiento por parte de los funcionarios, que recibían gritos, tratos violentos, y sufrían de trastornos varios, como el miedo, sensación que se traduce en no querer hablar por temor a que les pasara algo.

Y algo muy extraño, y esto lo supo la exdirectora nacional del Senama, Rayén Inglés, y Rubén Valenzuela, había adultos mayores encomendados a la Virgen María, dentro de lo que encontramos en las fichas clínicas, lo cual si nosotros vamos pensando es sumamente... Ellos lo vieron, y yo se los mostré porque me pareció algo horrible.

¿Cómo reaccionó Amsca? Porque con esta situación vemos que el panorama estaba bastante feo. Los equipos profesionales de Amsca comenzaron a trabajar inmediatamente con los 28 adultos mayores que estaban en condiciones de postrados. Sin embargo, nos encontramos con que no querían ser rehabilitados, no querían absolutamente nada, puesto que no tenían el afecto, el cariño y tenían temor.

Sin embargo, trabajando día y noche, alrededor de dos semanas completas, se lograron levantar las indicaciones de 20 adultos mayores, de los 28 que estaban en condición de postrados, situación que no solo puedo acreditar yo, sino que también está acreditada en informes anteriores que entregó el Hogar de Cristo.

Los adultos mayores empezaron a asistir a los talleres de kinesiología para su rehabilitación y comenzaron a sentirse cuidados.

Pero yo pregunto: ¿y el convenio? ¿Por qué hago esta pregunta sobre el convenio? Porque según lo que se me señala en esta parte del convenio, el 10 de junio de 2015, entre el servicio... Sucede que Amsca aún no firmaba un convenio con Senama. Es decir, estábamos prácticamente al 15 o al 16 de julio y nosotros asumimos una residencia sin siquiera haber firmado un convenio.

Hubo una reunión en la dirección nacional el 17 de julio -me acuerdo muy bien de esa reunión porque nos llevó a una circunstancia muy especial-, en la que participó el actual director nacional Rubén Valenzuela con el equipo técnico y de administración. En esa ocasión le pregunté al señor Valenzuela cuándo firmábamos el convenio y cuándo me traspasaban los recursos a la fundación. La fundación estaba operando con recursos propios y no podíamos aceptar mayor cantidad de tiempo sin tener los recursos. Estábamos ya a 17 de julio y nosotros habíamos comenzado la operación el 1. El actual director nacional, Rubén Valenzuela, me señaló que ese era problema de nosotros y que no nos iban a hacer entrega de los recursos hasta que ellos tuvieran tramitado un acto administrativo. De la misma forma, señaló que no le importaba si a mí me demandaban o si los adultos mayores tenían o no qué comer. Lo que a él le importaba era que se gestionara el convenio y que se tramitara. Sin embargo, no me correspondía a mí elaborar el convenio.

Rechazo de Amsca al Convenio - Relación gastos de Amsca - – Incumplimiento compromisos asumidos por el Senama con Amsca.

¿Qué pasó después de esto? Amsca rechazó la firma del convenio por descriterio, poco compromiso y negación de los traspasos de los recursos financieros.

Una pregunta que hicieron en la comisión, que también apareció en los diarios, era si había una comunicación privilegiada con la dirección nacional, en este caso con Rayén Inglés. La respuesta es sí. ¿Por qué? Porque cuando pasó esta situación concretamente, solicité a la directora que me llamara para poder explicar lo que había sucedido en este establecimiento. Sin embargo, ella me hizo estas tres preguntas: ¿Qué puedo hacer por ustedes? ¿En qué los puedo ayudar? ¿Qué necesitan?

La primera necesidad que nosotros manifestamos dentro de este establecimiento fue la siguiente: que las personas del área técnica, del área administrativa, conozcan la residencia, porque me están objetando un termómetro, me están objetando un vehículo, que es necesario para la gestión y para el traslado de los adultos mayores, y además me están negando los recursos.

La directora me entregó todo su respaldo y su apoyo de que esto iba a funcionar de la mejor manera.

Para poder resolver todas las inquietudes que había presentado Amsca, la directora nacional citó a una reunión e invitó a todo su equipo técnico y administrativo en el establecimiento de larga estadía el 21 de julio de 2015, donde todos los acuerdos se tomaron sobre la base de lo que ellos vieron. Las mismas personas que actualmente gestionan, o aprueban o rechazan algún informe no conocían la residencia. Yo necesitaba que la conocieran para poder entender un poco más lo que me estaban objetando.

¿Qué sucedió, dados los acuerdos y los compromisos según los cuales la exdirectora nos dijo que esto se iba a resolver de la mejor manera? Rayén Inglés estableció un cupo máximo de 82 adultos mayores, de 98. Yo no sabía de dónde sacar esa información, porque ese fue el acuerdo. No se podía ingresar más adultos mayores en ese momento. Pero encontré que ella hizo una presentación en la Cámara de Diputados en la que mencionó en su informe que en la fundación Amsca los nuevos ingresos están restringidos por proceso de reposición de equipamiento, habitaciones para nuevos residentes; cupo máximo: 82 residentes. Ese fue el acuerdo que nosotros hicimos, porque el establecimiento no contaba con la información y con las condiciones suficientes para poder hacerse cargo de 98 adultos mayores.

Pasó el tiempo y nosotros nos comprometimos a obtener un establecimiento de larga estadía que fuera uno de los mejores establecimientos donde pudieran vivir los adultos mayores. Pero luego Senama no cumplió con Amsca. ¿Por qué digo esto? Porque en el establecimiento de larga estadía, el cual estábamos

prácticamente manejando, estaban los computadores malos, no había impresoras –las impresoras estaban malas-, no contábamos con los servicios básicos de internet, telefonía ni comunicación, y además Amsca a la fecha no contaba con los fondos. El 5 de agosto debíamos pagar sueldos, alimentación de los adultos mayores, insumos clínicos, gastos de la residencia, pero todavía no existían fondos traspasados desde el Senama a la fundación Amsca.

¿Qué tuvo que hacer este director nacional? Solicitar préstamos, ayuda. ¿A quién? ¿Quién nos va a ayudar, si era una fundación prácticamente nueva? No nos conocía mucha gente. Los más cercanos, quienes nos ayudaron y quienes me ayudaron en este proyecto, fue mi familia; obviamente que fue mi familia, porque necesitaba sacar el proyecto, cuidar a los adultos mayores y proteger el establecimiento.

La transferencia de la primera cuota se hizo recién el 23 de agosto, para que nosotros pudiésemos operar un establecimiento que había comenzado el 1 de julio.

Si no me entregaron los recursos, pero quieren seguir construyendo más establecimientos de larga estadía, ¿no creen que existe un poco de burocracia por alguna gestión mal hecha, en la cual la fundación pasa a ser la malvada de esta situación? Lo señalo porque yo cumplí con lo que me habían solicitado.

¿En qué gastábamos la plata en un establecimiento de larga estadía? En alimentación se iban 15 millones de pesos. Les comento que ese establecimiento de larga estadía no cuenta con una cocina ni con los servicios básicos para alimentar a los adultos mayores. Tuve que contratar una empresa externa para que pudiese atenderlos, pero esa empresa tenía que llevar refrigerador, los insumos, los servicios, porque ese establecimiento no los tiene.

En materia de sueldos, había una planilla de más de 50 personas, que después aumentó a 60, y se iban alrededor de 22 millones de pesos. En insumos médicos gastamos tres millones de pesos solamente en los servicios básicos. Sin embargo, estos servicios básicos aumentaban cuando los adultos mayores tenían otro tipo de patologías, las cuales no podíamos tratar en un establecimiento de larga estadía, según el decreto N° 14, de 2010.

Por concepto de luz, agua y gas se iban casi tres millones de pesos. En pañales se gastaban tres millones de pesos; en artículos de aseo y varios, un millón y medio de pesos; en arriendo de vehículo, 1.450.000 de pesos.

En total, gastábamos 48.950.000 pesos; pero el Senama solo nos daba 43.120.723 pesos. O sea, prácticamente no nos alcanzaba.

El cuanto al aporte de las pensiones, según oficio, antes de que ingresara, me llegó un correo –lo tengo en mi poder en este momento-, según el cual todos los adultos mayores tenían pensión básica solidaria. Estas pensiones son de alrededor de 99.000 o de 100.000 pesos. Esas son las pensiones. Pero nos encontramos con que solo el 40 o 50 por ciento presentaba este tipo de pensión. Por ello, Amsca muchas veces preguntó por qué no se les pagaba la pensión. Pero el IPS no nos reconoció

como fundación inmediatamente, tuvieron que pasar alrededor de cinco meses para que recién el IPS nos pudiera financiar casi 40 o 50 adultos mayores que debían pagarse a través del instituto de previsión. No era que Amsca no quisiera pagar las pensiones, sino que no tenía la plata para pagarlas, pero no por un problema nuestro.

Para Amsca el proyecto generaba un déficit; sin embargo, la convicción de lo que estábamos haciendo era mucho mayor, por lo que nuestro objetivo era generar el mejor establecimiento de larga estadía de Chile.

En la resolución en que se dio término al convenio, Senama dice que no entregamos los informes bimensuales, pero Vanessa Ramírez –y copio el correo- nos envió el informe técnico para su elaboración el 3 de septiembre y, por convenio, teníamos que entregarlo el 5 de septiembre.

Les pregunto cómo puedo hacer un informe técnico si no me lo hacen llegar a tiempo, si no me lo entregan, si no tengo las herramientas, si no cuento con computadores ni con la implementación necesaria.

A pesar de que se trataba de informes bimensuales de alrededor de 700 páginas, Amsca lo envió el 15 de octubre. Nosotros en el primer informe no nos atrasamos, Senama se atrasó 18 días en observar y aprobar. Generalmente estaban aprobados con observaciones.

En el segundo informe nos atrasamos 9 días, debido a que no teníamos la implementación. Senama se demoró 18 días en entregarlo.

Rechazo de los informes por parte del Senama – Diferencias de Amsca con el Senama – Condiciones de ingreso de los adultos mayores - Hostigamiento constante – Renuncia de la exdirectora nacional del Senama – Situación de los trabajadores del Eleam - Reclamo de los residentes- Intervención del establecimiento.

El señor Antonio Lepe, director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), señaló que en el tercer informe Senama nos rechazó la gestión y demoró 23 días; en el cuarto informe, demoró un día y, a esas alturas, éramos responsables de 7 atrasos contra 75 del Servicio Nacional del Adulto Mayor. En el octavo y el noveno, estamos hablando de 50 y de 15 días. Nos demoramos plazos cortos, pero teníamos la justificación; tampoco capacitaron al equipo técnico para revisar los informes de gestión en la parte técnica, que es muy distinta a la gestión financiera.

Senama cuenta con 25 días para observar, aprobar o rechazar. Amsca siempre envió las rendiciones financieras en los plazos establecidos, pero Senama, tal como lo señala la Contraloría, en el primer informe se atrasó 51 días hábiles; en el segundo, 107 días hábiles, y en el tercero, 131 días hábiles. Como dije, Amsca

cumplió con presentar las rendiciones y Senama no cumplió con presentar las observaciones de acuerdo con el convenio.

Posteriormente, Senama solicita al Consejo de Defensa del Estado su defensa, en circunstancias de que ellos fueron quienes no cumplieron en enviarlos. ¿Qué pasó con el resto de los informes? No me llegaron. Entonces, ¿qué sucedió? Tomo conocimiento, a través de la Contraloría, que se me ha objetado un vehículo que era utilizado directamente para trasladar a los adultos mayores. Me enteré por la Contraloría de lo que está sucediendo y Senama dice que me envió los informes. Les pregunto dónde están, porque todavía no me llegaban.

Dentro de sus cláusulas, para dar término al convenio, aparece la póliza de seguros. Como Senama no nos entregó los inventarios, ni nada de la residencia -para contratar el seguro, necesitábamos saber cuánto valía el establecimiento de larga estadía-, recién el 18 de noviembre me hicieron llegar su valor. Entonces, cuando recibí la información recién pude contratar el seguro, aunque según resolución del Servicio Nacional del Adulto Mayor nosotros incumplimos.

Entonces, la pregunta es: ¿cómo incumplimos si no teníamos la información? En esto comparto lo que señaló la Contraloría.

¿Cómo ingresaban los adultos mayores? Es importante mencionarlo, porque los adultos mayores entraban sin carné, sin fichas clínicas, sin antecedentes básicos, sin informes médicos, sin pensiones y sin cumplir con el reglamento del decreto ley N° 14, de 2010, que regula los establecimientos de larga estadía. Señala que “no podrán ingresar a estos establecimientos personas que presenten alteraciones agudas de gravedad u otras patologías que requieran asistencia médica continua o permanente.”.

Tengo correos de todo lo que les digo donde solicitamos que se nos enviara el informe social y médico correspondiente de una adulta mayor que ingresó por comisión, pero no fue enviado.

Sin embargo, esta es la parte fuerte de lo que sucede. Comenzamos a tener problemas con el Servicio Nacional del Adulto Mayor y como no conocían este establecimiento, menos el artículo 3° del decreto supremo que está establecido por convenio, les pregunto si un adulto mayor realmente puede ingresar en estas condiciones.

No quise exponer estas imágenes allá, pero en esas condiciones ingresaban los adultos mayores. Estamos hablando de escaras grado 4; estamos hablando de escaras que no se pueden tratar en un establecimiento de larga estadía sino en una clínica. Eso era inaceptable. También rechazaban a esta persona en el hospital porque tampoco querían hacer las curaciones.

Les estoy dando solo algunos ejemplos de por qué empezamos a chocar con el Senama. La información era importante para saber cómo ingresaban los adultos mayores y para saber cuáles eran los pasos que debía seguir el equipo profesional. Sin embargo, teníamos el caso de una persona que ingresó con antecedentes penales. La misma psicóloga envía correos a funcionarios del Senama para saber qué adulto

fue ingresado el 9 de octubre, del cual solo se conocían antecedentes penitenciarios. No se sabía que esa persona estaba cumpliendo una condena y que tenía que estar bajo vigilancia las 24 horas en un recinto cerrado. El establecimiento de larga estadía no es un establecimiento cerrado, sino que se trata de un establecimiento donde los adultos mayores pueden vivir, salir y compartir. También ingresan niños a hacer diferentes actividades, pero Senama nos ocultaba ese tipo de información.

¿Qué sucedió a raíz de todo eso? Nosotros comunicábamos al Senama, y no teníamos respuesta. Ellos decían: “lo vamos a ver”, “vamos a tratar de hacer algo”, pero no hacían nada. El 11 de septiembre de 2015 el equipo técnico del Senama fue al establecimiento de larga estadía y sostuvo una reunión con todo el equipo profesional de Amsca. ¿Qué sucedió? Ante ese tipo de situaciones, Senama simplemente decía: “se nos pasó y es problema de ustedes”.

¿Qué podíamos hacer después de eso? Esas situaciones me motivaron para enviar el 13 de noviembre de 2015 una carta a la directora nacional del Senama - que se las copié-, dándole a conocer todo estos antecedentes. En ese entonces hubo funcionarios del Senama que nos dirigían frases como “se quieren lucir”. Nosotros no nos queríamos lucir, si no que hacer un buen trabajo, lo que fue plasmado en esa carta enviada el 13 de noviembre de 2015.

Finalmente, continuamos trabajando con mucha convicción en el establecimiento de larga estadía, en donde había muchas actividades para los adultos mayores dentro del establecimiento.

Sin embargo, el Senama nos solicitó que les expusiéramos el modelo sociosanitario que estábamos presentando, porque en ese instante ese establecimiento llamaba la atención, con creces, respecto de la atención, de lo que habíamos realizado y de todo.

Por ese motivo fue la visita del comité consultivo que recorrió el recinto y pudo conocer la gestión real del establecimiento de larga estadía.

¿Qué sucedió después? Aparte de que continuamos trabajando y de que muchos funcionarios me decían que no los dejaban trabajar, porque los estaban presionando, como el Senama no presentaba información de los adultos mayores de la Región Metropolitana, le solicitaban información a la trabajadora social del establecimiento de larga estadía, para que llevara a cabo el trabajo con los adultos mayores que estaban desde antes. O sea, el propósito de la fundación era regularizar la totalidad del establecimiento.

¿Qué pasó luego? Después de que enviamos esta carta desde la Región Metropolitana tuvimos un hostigamiento constante. Todo lo que sucedía dentro del establecimiento era motivo de reclamo, por cualquier hecho, por lo que fuera. Todo llegaba al establecimiento de larga estadía.

¿Qué sucede? Alrededor del 5 o 6 de enero me llaman y comunican que habían llegado una fotos, las mismas fotos que les menciono Rubén Valenzuela, hablando de nuestra gestión.

Me gustaría que la comisión las pidiera, que no eran de Amsca, sino del período anterior a que llegáramos, porque muestran directamente la condición en que estaban los adultos mayores, entre otras cosas, cigarrillos dentro de los pañales de los adultos mayores, algo que es inaceptable y que no podíamos dejar pasar.

Esas fotos las tiene el Senama y me gustaría que ustedes las vieran, pero no corresponden al período en que estuvo la Fundación Amsca. Eso fue probado a través de una enfermera de la Región Metropolitana que fue y revisó a los adultos mayores, quienes estaban en muy buenas condiciones.

¿Qué pasó en enero y febrero? En esos meses hicimos actividades, tuvimos el festival de verano, hasta que llegó marzo.

¿Qué sucedió en marzo? En marzo renunció la exdirectora nacional. ¿Por qué es importante esto? Porque una vez que renuncia la directora nacional, el 12 de marzo de 2016 el Eleam comienza a ser intervenido y su envía información errónea del Eleam al Senama nacional, cuyo objetivo era denostar a nuestra fundación. Todo lo que habíamos hecho lo querían destruir.

Por eso, cito a Efigenia Leviqueo, asistente social del Senama, quien cuestionaba permanentemente a los profesionales. Eran discriminados por ser jóvenes, y eso no solo se los puedo decir yo, porque se dijo en muchas partes, en muchos lugares, y tengo una cantidad de reclamos de los funcionarios al respecto. ¿Y qué hago yo? Los tengo que proteger.

¿Qué pasaba con los trabajadores de Amsca? Les voy a decir que aumentaron los reclamos. ¿Por qué aumentaron? Porque nosotros teníamos un estándar de calidad donde por más que una persona fuera asistente de adulto mayor si veíamos un trato que no correspondía, lo más correcto era que esa persona no siguiera trabajando. Era lo que nosotros hacíamos.

Escuchábamos a los adultos mayores que nos decían: “Ojo con ella; cuidado con ella”, porque teníamos una buena comunicación. Los adultos mayores nos contaban absolutamente todo. Yo conocí a cada adulto mayor en ese establecimiento de larga estadía.

Si yo era el director de la Fundación Amsca, ¿no les parece extraño que en el centro hubiera dos directores? Había un director técnico y uno administrativo. Pero el Senama siempre me culpó a mí. Pero ahora van a entender por qué.

¿Cuál fue el colapso de esta dirección nacional y del Servicio Nacional del Adulto Mayor? Principalmente, porque los adultos mayores me solicitaban que yo hiciera algo porque cuando ellos se estaban bañando ingresaban funcionarios del Senama. Los adultos mayores me pedían que hablara con ellos porque estaban vulnerando su privacidad, y eso lo sabían los funcionarios. ¿Y saben cuál era la respuesta? Que ellos como funcionarios, y como debían supervisar, tenían que ingresar a la privacidad.

Si les converso de buena forma y les digo que respeten la privacidad de los adultos mayores, creo que eso debe hacer el Senama, respetar sus derechos. Sin embargo, eran vulnerados.

Les comento el caso de don Cirilo Bobadilla, un adulto mayor no vidente. De pronto encontramos un documento que señalaba que sus bienes eran traspasados a un familiar. Cuando le leí ese documento completo él me dijo que no, que jamás le habían leído ese documento y que le habían hecho creer que firmaba otra cosa.

¿Que hizo Amsca? A través del asesor jurídico contactó a la municipalidad y a la Opedam, para que pudiesen intervenir, vieran cuáles eran las condiciones y corrigieran la situación.

A eso le sumamos el ingreso de Pablo Henríquez, que fueron las fotos que les envié; el ingreso de González, la persona que estaba cumpliendo condena. Además, ingresos irregulares sin acta ni información por parte del Senama; la falta a la verdad desde la Región Metropolitana al Senama nacional; el acoso permanente a la gestión de Amsca; falta de capacitaciones; abandono de sus funciones como Senama.

A lo anterior se debe sumar el trato despectivo. Nosotros solicitábamos reuniones al Servicio Nacional del Adulto Mayor para frenar esto. Lo que nos interesaba era que no se traspasara a los adultos mayores, pero las frases eran “ya nos enteramos de que fueron a llorar al nacional”. Así trataban a mi equipo de profesionales. Sumado a esto la falta de implementación.

El 24 de marzo de 2016, Efigenia Leviqueo, a las 8 de la noche, interviene el establecimiento. Llama de forma urgente al enfermero. Justamente estaba todo el equipo de profesionales reunido, y en el momento que hace esta llamada el equipo asiste completamente, porque según ella había una adulta mayor con una herida descubierta. Llegaron dos enfermeros de Amsca, llegué yo como director nacional y alrededor de cuatro profesionales, entre ellas la kinesióloga, la terapeuta ocupacional. Alrededor de las 9 de la noche nos encontramos con una adulta mayor que estaba semidesnuda, tapada por la misma trabajadora social. Después de conversar con ella nos dimos cuenta de que prácticamente pudo haber fallecido en la posición decúbito supino en el que estaba, porque ella tenía problemas cardíacos. Estuvo casi dos horas ahí.

¿Qué hicieron los funcionarios? Comenzaron a grabar un audio de la situación que estaba sucediendo. Me lo mostraron después. En ese audio se me escucha señalar que como director nacional me había cansado de la vulneración hacia los adultos mayores. Se los digo honestamente. Me cansé de los malos tratos de los funcionarios, de la falta a la verdad, del hostigamiento, porque el único daño era hacia los adultos mayores.

Nosotros somos jóvenes y podemos aguantar, pero no podíamos permitir lo que estaba sucediendo, porque era traspasado desde los funcionarios públicos del Servicio Nacional del Adulto Mayor hacia los del Senama.

Esto me llevó a interponer una denuncia al otro día -ahí está el número de la denuncia-, por la vulneración de derechos de la residente, luego de conversar con ella.

Presentación a la Presidenta de la República, al ministro de Desarrollo Social y al director subrogante del Senama – Informes críticos del desempeño de Amsca – Reportajes de televisión - Término anticipado del Convenio mediante resolución N° 1368, del 30 de mayo de 2016.

El señor Antonio Lepe, director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA), explicó que debido a toda la situación que estábamos viviendo envió carta a la Presidenta de la República, al ministro de Desarrollo Social y al director subrogante del Senama. Si hubiese hecho mal las cosas, no le habría mandado carta a nadie. Lo hice porque necesitaba que esto lo supieran todas las autoridades, dado que ya no obtenía respuestas del Servicio. En ese tiempo no había director; la única persona que sabía absolutamente todo era Rubén Valenzuela, que era el jefe directo.

¿Qué nos impulsó a enviar las cartas? Dar a conocer los maltratos, las faltas de respeto, el acoso laboral y psicológico a nuestros funcionarios, el constante hostigamiento a los jóvenes profesionales, la intervención de la gente del Senama en todo, incluso en las remuneraciones de nuestros trabajadores, cuestión que estaba prohibido expresamente en una cláusula del convenio.

A esa fecha no contábamos con equipamiento, así es que el Senama nos envió computadores, pero sin sistema operativo. Además, la infraestructura no era la adecuada. Se estaban haciendo un montón de reparaciones, pero quedaron mal hechas. No contábamos con teléfono, internet, computadores ni impresoras. Todo debió cederlo Amsca.

La Presidenta me contestó que había solicitado al gabinete del ministro de Desarrollo Social que evaluaran y atendieran mis requerimientos, y que dicha autoridad, en el marco de sus facultades y competencias, me brindaría una respuesta directa.

El ministro no me contestó; lo hizo Rubén Valenzuela, la misma persona a la que estaba acusando por los maltratos, y el hostigamiento a los profesionales.

Las cartas que envié dieron lugar a una citación a reunión para el lunes 13 de junio; pero cuando llegó esa fecha, el Senama ya había puesto término al convenio.

Con respecto a las supervisiones, el Servicio señaló que emitiría los informes de supervisión respecto de la gestión de la operadora dentro de los primeros cinco días de cada mes. Aquí tengo la planilla que me entregó el Senama a modo de informe, la original.

Si bien se realizaban las supervisiones, hubo un cambio en ellas, porque en enero, febrero y marzo. En marzo ya sabíamos que Senama tenía una nueva fundación. Lo ratificó el director nacional ante esta comisión. Entonces, ¿qué necesitaba? Sacarnos, y la única forma de hacerlo era desprestigiándonos.

En consecuencia, los informes que ustedes han visto, que señalan que el aseo era deficiente, que los adultos mayores no recibían alimentación, que prácticamente era la peor fundación, que había moscas, en fin, nos las enviaron el 20

de abril, pero todas juntas, en circunstancias de que el convenio señalaba que las debían enviar mensualmente, dentro de los cinco primeros días de cada mes.

Si no recibí ningún informe de supervisión durante esos meses, ¿cómo podíamos mejorar? El 20 de abril nos enviaron todos esos informes; todos juntos y todos malos.

En el correo que les estoy enviando dice que Senama contrató a dos funcionarios para intervenir este establecimiento de larga estadía, pero el director nacional del servicio dijo que los habían contratado para reforzar el funcionamiento de ese establecimiento. Jorge Burgos, ingeniero en ejecución en administración de materiales, y Myriam Henríquez, kinesióloga, fueron contratados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor como asesores, pero la verdad es que su misión era evidenciar las cosas negativas de Amsca, por lo cual cualquier aspecto positivo era sacado por Pamela Zamorano.

De todo lo que estoy diciendo hay pruebas. Hay acta de cada una de las reuniones que se sostuvieron, y fueron suscritas tanto por los representantes de Amsca como por los del Senama.

Las reuniones eran muy extensas, duraban entre tres horas y tres horas y media, así es que no había tiempo para incluir todos los acuerdos y los desacuerdos entre los participantes, razón por la cual se optó por grabar las reuniones. Por cierto, en el servicio tienen copias de esas grabaciones. Es bueno que ustedes lo sepan.

Las hojas de supervisión daban cuenta de una alimentación deficiente, pero debo aclarar que ese servicio estaba externalizado, no lo prestaba Amsca.

Aquí tengo, a vía de ejemplo, la minuta de alimentación de mayo de 2016. En la elaboración de las minutas participaban dos nutricionistas: una de la empresa externa y otra de Amsca.

La alimentación cumplía con todos los regímenes. Se gastaban alrededor de 15 millones de pesos por ese concepto, lo que no es un monto menor. Claramente, como no teníamos cocina, el servicio externo debía asumir todo: colaciones, desayunos, papillas, etcétera.

La minuta se enviaba mensualmente.

¿Qué pasó después? Aumentó la persecución. Como dije, cuando los profesionales se enteraron de que los asesores tenían por misión perjudicar a la fundación, les solicité enfocarse directamente en los adultos mayores, a pesar de todo lo que estaban viviendo, lo que motivó la renuncia de algunos, cuyas causas están claramente especificadas.

Los funcionarios del Senama comenzaron a decir que Amsca no seguiría y que la mayoría quedaría sin trabajo, lo que provocó una alerta colectiva y desesperación entre las asistentes de adultos mayores.

El 29 de abril de 2016 llegó la seremi de Salud al establecimiento y se elaboró un acta de su visita. Ustedes la vieron. En ella se corrobora todo lo que dijo el Senama; sin embargo, lo cierto es que para ese mismo día, a las 15,00 horas, estaba prevista una reunión entre la directora técnica del Eleam, el equipo profesional y Daniel

Zamorano, que era el coordinador subrogante del Senama Metropolitano, peor como llegó la Seremi, la reunión no se realizó.

El acta de supervisión que está a su disposición se elaboró en privado, a puertas cerradas, en una reunión de la cual fuimos excluidos, y no nos dijeron nada de lo que sucedió. En concreto, el acta fue elaborada por Efigenia Leviqueo y Estefanía Henríquez, en conjunto con la seremi de Salud.

Tal como les comenté, algunos adultos mayores no están en condiciones para recibir la pensión, por lo que sus familiares las cobraron por dos o tres meses, pero ni siquiera pasaban a ver a su pariente.

Les pregunto lo siguiente: ¿un tutor debe cobrar la pensión de un adulto mayor que no está en condiciones de hacerlo o preferimos que ese porcentaje que se debe entregar al adulto mayor sea utilizado para que ellos puedan disfrutar de las diferentes actividades que se realizan dentro de la residencia o para cancelar algunas cuentas que no les corresponde?

Por lo tanto, me opuse a que el tutor se hiciera cargo de la pensión, lo digo de manera muy concreta, porque no llegaban más de quince tutores a las reuniones que se realizaban en una residencia para 82 personas, número que después aumentó a 94 residentes, que fue el máximo de ocupación que tuvimos.

Insisto, las familias de los adultos mayores no visitan a sus parientes, quiero que entiendan eso.

Por otro lado, los canales de televisión dieron amplia cobertura a la hermana de Pablo Henríquez, que ingresó por violencia intrafamiliar ejercida por su propia hermana; pero la situación no se correspondía con sus dichos.

Como observaron en la presentación, Pablo Henríquez ingresó con ocho escaras, las que se registraron en fotos. Tratamos sus lesiones, pero las escaras grado cuatro demoran muchísimo en sanar.

Insistían en que nos denunciaran, en que nos demandaran. Se quedaban durante todo el día para decir a las personas que todo estaba mal. Esto no solo lo señalo yo, sino también el hijo de Raúl González.

Ustedes deben de haber escuchado acerca de un adulto mayor que estuvo nueve días sin comer. Esa información también fue falsa. Su propio hijo mencionó en Chilevisión, pueden ver la entrevista, que eso fue falso, lo que nosotros también sabíamos. La seremi llegó a las 3 de la tarde, cuando los adultos mayores ya habían almorzado, porque lo hacen entre las 12.30 horas y 13.00 horas. Existen protocolos para establecer los horarios de desayuno, de colación, de almuerzo, de once y de cena; pero a todos les hicieron creer lo que les mencioné.

El Senama Nacional y el Senama de la Región Metropolitana hacen entrega de la información a los medios de comunicación. Lo único que me interesó de ahí en adelante fue proteger a los adultos mayores.

No nos quisimos exponer como Amsca porque el Establecimiento de Larga Estadía está en el límite de las comunas de Puente Alto y de La Pintana, sector sumamente vulnerable.

El Senama expuso a todos los adultos mayores en ese Eleam, ya que el auto fue apedreado y las personas que pasaban por el lugar les gritaban “¡Asesinos!”. Incluso, los profesionales temían por su seguridad; pero por el compromiso que sienten con los adultos mayores, llegaron todos a cumplir con sus labores. En ese momento, Amsca contaba con el compromiso de la asistente del adulto mayor. A pesar de todo, debíamos cumplir con nuestro objetivo.

Como Fundación Amsca, nos propusimos proteger a los adultos mayores, pero lo que más nos dolió fue que el Senama les había informado que no íbamos a nuestro trabajo y que los adultos mayores lloraban por esa situación.

El 7 de junio me enteré a través del canal de televisión CNN del término anticipado del convenio para el 15 de junio, mediante resolución N° 1368, del 30 de mayo de 2016. Debido a esta situación, inmediatamente contraté un *staff* de abogados, con el fin de presentar un recurso de reposición el 10 de junio, el cual fue resuelto el 15 de junio de 2016, a las 17.00 horas.

Esto era importante porque no podíamos abandonar nuestros trabajos sin la resolución correspondiente, porque en caso contrario, se nos hubiese acusado de abandono de funciones.

Entregamos actas de salud y administrativas. Lo menciono porque me enteré de que el Senama revisó incluso nuestros vehículos antes de que nos fuéramos. El traspaso terminó a las 4 de la mañana. A Daniel Zamorano le entregamos en la mano las pensiones del 15 por ciento de los adultos mayores, que ascendía a 7.044.295 pesos, cifra recepcionada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

En las actas de salud está registrada la entrega de 82 adultos mayores en muy buenas condiciones. Esta entrega la realizamos de manera profesional a los funcionarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor, todo lo cual, reitero, está registrado en esas actas.

Es importante mencionar que jamás tuvimos la posibilidad de defendernos, a pesar de que fuimos atacados por los organismos del Estado con todo rigor, la seremi, la Inspección del Trabajo, el Senama, que nos cobró la boleta de garantía; la prensa, etcétera.

El Senama realizó el cobro de la boleta de garantía el 6 de junio de 2016, saltándose todo el proceso administrativo, por lo que ni siquiera tuvimos la opción de demostrar esto.

El Senama tampoco cumplió con el reajuste del IPC; que contemplaba flujo de caja y un plan de costo, que se presentó ante la Contraloría y que dicho órgano aprobó -alrededor de 7.000.000 de pesos- y, además, por solicitud del Senama, bloqueó el pago del IPS de mayo y junio.

Necesitábamos ese dinero para costear todo tipo de operaciones en la residencia. Si sumamos todas las cifras, el Senama nos quedó adeudando cerca de 42.000.000 de pesos, y jamás nos capacitó ni hizo absolutamente nada.

La historia no terminó ahí. ¿Qué pasó después? El 21 de julio Senama nos indicó, a través de una resolución, que se abría el período de pruebas respecto de la

boleta de garantía que había cobrado, es decir, el período de pruebas se abrió fuera del plazo administrativo que tenía para poder defenderme.

Presentamos todos los antecedentes que dieron término al convenio con la fundación Amsca, pues Senama dijo que Amsca incumplió. También, nuestros abogados les remitieron los audios de las reuniones, en los que se manifiesta el maltrato, el hostigamiento, los problemas y los malos tratos de los funcionarios del Senama. El equipo profesional llora solicitando la colaboración y el profesionalismo de los funcionarios del Servicio Nacional del Adulto Mayor, y eso no ocurrió.

En respuesta a los audios, nos señalan que los registros se realizaron sin el consentimiento ni el conocimiento de las personas que fueron grabadas y, por lo tanto, enviarían estos audios al Ministerio Público por los mismos hechos.

¿Consideran que los derechos de los adultos mayores se vulneraron? ¡El Senama los vulneró y la fundación reprimió al Senama! Fui yo el que lo hizo y por eso me atacaron. El director nacional era quien estaba en contra de todo esto.

Rubén Valenzuela siempre ha señalado que la fundación Amsca ha sido la responsable de todo esto, pero les acabo de decir y demostrar que fueron ellos los que incumplieron.

Senama no colaboró con nuestra gestión, más bien estaba en contra de ella. Por eso, quiero dar a conocer lo que dijo Rayén Inglés: “¡Qué pena! La coordinación nacional siempre estuvo en contra de la gestión de Amsca y de la mía. Creo –estaba interviniendo un magistrado- que será consciente; ella es muy justa. Está haciendo su trabajo, nada más. Dale todas las facilidades para que investigue y descubra la verdad. Ella es muy prestigiosa, ayúdala. Quizá sea la única forma, ya que el hostigamiento que está viviendo es impresentable. Trata de hablar con Manuel del Canto –jefe de gabinete de Rubén Valenzuela-, trata de que te escuche, mira que no es bueno para nadie lo que viven ustedes y los mayores respecto de mí. Creo que es una estrategia, una forma de presión que deberían grabar, ya que no entiendo cuál es su objetivo. Tal vez, tienen una empresa lista y están esperando que ustedes se aburran, no lo sé. De verdad, no entiendo la forma de actuar y que me vinculen.”

En otra comunicación, Rayén Inglés me señaló: “Rubén nos había fallado a todos, incluso el jefe de gabinete, Manuel del Canto, renunciará. ¡Se pasó! Totalmente sometido a los fundadores del Senama, rompiendo todos los límites.” ¡Y no lo dije yo!

Asimismo, la directora señaló: “Yo hablé y no me sacaron. Los medios están más interesados en generar polémica que en saber la verdad. Por eso que yo les comento que esta es la verdad, esto es lo que realmente pasó. Me defenderé en privado de la investigación que se haga. El desprestigio no quedará impune; la maldad no puede ganar.”

Si la maldad no puede ganar, ¿qué hace entonces la fundación Amsca ayudando a cientos de personas de la tercera edad?

Intervención del director nacional de Senama, señor RUBÉN VALENZUELA y del Director de la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (Amsca) señor Antonio Lepe¹⁰.

Traspaso del Eleam Cordillera de Los Andes desde el Hogar de Cristo a Amsca – Denuncia de observaciones y hostigamientos – Reclamo de Amsca ante la Contraloría General de la República – Ingreso de residentes – Proceso de selección – Procedimientos administrativos del Senama – Medidas de protección a los residentes – Vulneración de derechos – Fiscalización de la Seremi de Salud – Término anticipado del Convenio – Llamado a concurso - Reflexión final.

El señor Rubén Valenzuela, Director Nacional del Senama, señaló que en esta oportunidad, hemos venido a responder, desde el punto de vista institucional, a la presentación que hizo la Fundación Amsca en la sesión anterior.

En primer lugar, sobre el traspaso del Hogar de Cristo a Amsca, como Servicio Nacional del Adulto Mayor, nuestro actuar se ha enfocado en todo momento en el resguardo de los derechos y la dignidad en la atención de los residentes, respetando para ello los procedimientos administrativos y el marco regulatorio existente.

El Eleam Cordillera de Los Andes comenzó a funcionar en 2013, siendo el Hogar de Cristo su primer operador. Es necesario mencionar que este operador fue el que gestionó y obtuvo la autorización sanitaria para su funcionamiento. Es decir, el establecimiento cumplía –y hoy cumple también- con todas las normas de infraestructura y equipamiento exigido por el decreto supremo N° 14, de Minsal, para su funcionamiento.

Como se sabe, la llegada de Amsca se produjo ante el término del convenio con la fundación Hogar de Cristo, institución seria, de prestigio, con una labor relevante en el escenario nacional respecto del cuidado y protección de las personas vulnerables. Al día de hoy, aún se utilizan las fichas clínicas y sociales creadas por el Hogar de Cristo, lo que da cuenta de la seriedad de esa institución.

El equipo técnico del Senama, sabiendo la importancia del traspaso de información de cada uno de los residentes para la implementación del plan de acción, coordinó que los profesionales del Hogar de Cristo dieran cuenta a don Antonio Lepe del funcionamiento del área y entregaran la información relevante de los mayores que se atendía.

Asimismo, como el proceso de instalación para la operación de una residencia tiene sus complicaciones, desde el Senama se trabajó con la fundación Amsca desde antes que asumiera como operadora, realizando un acompañamiento

¹⁰ Sesión 6ª, celebrada el 6 de diciembre de 2017.

permanente durante todo el primer periodo, a través de reuniones y capacitaciones, con el objetivo de garantizar y facilitar el cumplimiento del convenio y la atención de las personas mayores residentes.

En segundo lugar, observaciones y hostigamientos. Ante las observaciones a la operación que el equipo técnico del Senama estaba haciendo con el objeto de mejorar la intervención y lograr un servicio de calidad para los mayores, la fundación Amsca optó por establecer una comunicación directa con la anterior dirección del servicio, como señaló el propio señor Lepe.

En ningún caso se trató de hostigamiento, como se ha dicho, sino más bien eran los esfuerzos del equipo profesional del servicio para cumplir con la atención pertinente para las personas mayores que residen en el establecimiento. Por lo demás, este accionar estaba apegado estrictamente a lo que la ley nos mandata, conforme al principio de legalidad que resguarda la entrega de fondos públicos.

Es importante señalar que ante el término anticipado del convenio, por incumplimiento en las obligaciones del operador, especialmente respecto del cuidado de los residentes, la fundación Amsca presentó una reclamación ante la Contraloría General de la República, aludiendo que este término, además del cobro de la boleta de garantía, eran arbitrarios. Sin embargo, la Contraloría resolvió no acoger dicha reclamación, señalando que no se detectaron irregularidades en el actuar del Senama, de acuerdo con el oficio N° 0099363, de 28 de julio de 2017, de la Contraloría General de la República, que pongo a disposición de esta comisión.

El señor Lepe, en su exposición en esta comisión investigadora, mencionó en dos oportunidades que le envió cartas al ministro de Desarrollo Social, dando cuenta de la situación, y que no tuvo respuesta. Es importante aclarar que siempre se dio respuesta a la institución en los plazos correspondientes y por las vías formales de comunicación. Además, el Ministerio de Desarrollo Social nos solicitó todos los antecedentes y adoptar las medidas pertinentes, siempre enfocados en el resguardo de los derechos y el cuidado de las personas mayores residentes.

En tercer lugar, respecto del ingreso de los residentes –en la diapositiva está el oficio de la Contraloría General de la República en que establece que no se detectaron irregularidades en el accionar del servicio-, la fundación Amsca, en su intervención, hizo referencia al proceso de ingreso de los residentes al Eleam. En este sentido, quiero explicar cómo es este y los requisitos que se deben cumplir, los cuales están contemplados en los artículos 6° y 7° del decreto 49, de 2011, de Mideplan: tener 60 años o más, contar con registro social de hogares, pertenecer al quintil I, II o III de acuerdo con el puntaje de carencia habitacional (Rukan), del Ministerio de Vivienda y Urbanismo; presentar carencias de redes sociofamiliares de apoyo, acreditada a través de informe social respectivo; no tener una enfermedad física o mental que requiera atención imprescindible en un establecimiento hospitalario, lo que se acreditará con el correspondiente certificado médico; contar con un familiar o tutor responsable que represente los intereses de las personas mayores ante el Servicio Nacional del Adulto Mayor y la entidad operadora; presentar algún grado de

dependencia de acuerdo con la evaluación funcional, realizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, y consentimiento informado de ingreso del residente o de su representante.

Además, para el proceso de selección existe una comisión de evaluación de ingreso de personas mayores, la que actualmente se encuentra integrada por tres personas: dos funcionarios del Senama y un representante de la entidad operadora.

En la época de inicio del funcionamiento de Amsca, estaba integrada por cuatro miembros, tres del servicio y uno del operador, por lo que siempre los ingresos han contado con el conocimiento de la institución operadora, ya que integra dicha comisión. Adjunto dos actas de comisiones de ingreso. En la imagen pueden apreciar una de las actas firmada por Karla Aguilera, representante del operador: fundación Amsca.

En cuarto lugar, sobre los procedimientos administrativos del Senama, las irregularidades ocurridas durante el período de la fundación Amsca en el Eleam de Puente alto dejaron en evidencia ciertas deficiencias de nuestros procedimientos, las que antes no fueron detectadas porque el programa nunca enfrentó una situación de este tipo. Sin embargo, realizamos todos los ajustes necesarios, como la modificación de la guía operativa del programa Eleam, los procedimientos y las fichas de postulación y supervisión, la creación de 31 protocolos que regulan la operación de estos recintos y la elaboración de una guía ciudadana en concordancia con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, copia de la cual dejo a disposición de la comisión.

Hay una guía para los familiares de los residentes, para que sepan cuáles son los derechos que tienen las personas que están en las residencias, ya que una persona no pierde sus derechos porque esté institucionalizada. También tenemos las guías que hoy se implementan a nivel institucional, las cuales adjuntaré al *powerpoint* que he traído para esta presentación.

Gracias a esto, el Senama logró subsanar 22 observaciones que realizó el organismo contralor, lo que se refleja en el oficio N° 12.443, de 11 de octubre de 2017, y en el informe de seguimiento N° 014612, de 24 de noviembre del presente. Adjunto ambos documentos de la Contraloría, como material de apoyo, que se refieren a los problemas de índole administrativo, como la gestión de la operación.

Cabe señalar que cuando asumí como director nacional conté con las facultades necesarias y pusimos término anticipado del convenio, cobrando la garantía de fiel cumplimiento y se gestionó con urgencia la entrada de una nueva institución, la cual opera satisfactoriamente hasta el día de hoy.

Sumado a las medidas anteriores, se estableció una serie de acciones de resguardo de los derechos de las personas mayores residentes: se intervino el establecimiento, aumentando el número de las supervisiones; se reforzó el equipo del Senama para ese Eleam e, incluso, se incorporaron funcionarios del servicio durante 24 horas en el establecimiento.

Deficiencias en el cuidado.

La fundación Amsca ha puesto su acento en materias administrativas del convenio. El Informe 840/2016 de la Contraloría General de la República da cuenta de algunas deficiencias administrativas en la gestión del programa, las cuales fueron resueltas, tal como he señalado anteriormente.

Sin embargo, la esencia de la operación en un establecimiento de larga estadía es el cuidado de los residentes. El relato hecho por el director de la Fundación Amsca omite hechos graves ocurridos en febrero de 2016 y que son los que nos llevaron a intervenir el Eleam y finalmente a poner término anticipado del convenio.

Esos son los casos de la señora Margarita Lobos, quien falleció en el hospital Sótero del Río luego de que se le cayera una puerta encima, y el extravío de otra persona mayor residente, casos que no fueron informados a Senama, como lo establecía el convenio.

Esos hechos graves demuestran que los problemas no solamente eran administrativos, sino que también existían situaciones de vulneración de derechos de los mayores, los que nos llevaron a poner término al convenio. Entre las razones se cuenta también la falta de personal requerido en el convenio; falta de información de las personas mayores; deficiencia en la alimentación de los mayores e incumplimientos administrativos.

Por lo mismo, pedimos a la seremi de Salud que realizara una fiscalización, conforme a su potestad. Además entregamos los antecedentes al Ministerio Público, respecto de cinco casos para que se investigaran posibles delitos y se adoptaran las medidas administrativas correspondientes, las que derivaron en el término del convenio y cobro de la boleta de garantía.

Llamado a concurso.

Pese a todos los problemas que se habían presentado y al hostigamiento que dice haber sufrido la fundación Amsca, el 28 de marzo de 2016, Senama publicó un llamado a concurso público para la operación del Eleam de Puente Alto, en el que nuevamente decidió participar Amsca.

Pregunto, si ustedes son víctimas de una constante persecución, como aquí se ha señalado, se seguiría administrando el lugar.

De todas formas la propuesta presentada por la fundación Amsca no cumplió con los requisitos, por lo que el concurso se declaró desierto.

Hoy estamos en conocimiento de que el Consejo de Defensa del Estado se ha visto imposibilitado de notificar a la fundación Amsca, puesto que en todas las direcciones que había informado ha sido imposible ubicarlos.

Reflexión final.

Con todos estos antecedentes, ¿no les parece extraño que distintos actores de la sociedad, instituciones públicas como la seremi de Salud, la inspección del Trabajo y Senama, medios de comunicación, los familiares y los propios residentes se hayan confabulado para objetar la calidad del trabajo realizado por Amsca?

A nosotros nos parece más bien que todas las acciones adoptadas por el Servicio Nacional del Adulto Mayor respondieron al mandato de la ley que es resguardar y velar por los derechos de las personas mayores que requieren cuidados y atención de largo plazo.

Traspaso del establecimiento de larga estadía de la Fundación Hogar de Cristo – Solicitud al Ministro de Desarrollo Social – Ingresos financieros de Amsca – Resguardo derechos de los adultos mayores – Aclaración sobre el Informe de la Contraloría General de la República.

El señor Antonio Lepe, director de Amsca, expresó que quería referirse a algunas situaciones señaladas por el señor Rubén Valenzuela. En relación con el traspaso del establecimiento de larga estadía de la fundación Hogar de Cristo, hago presente que esta institución no era la que debía entregarnos las fichas ni el recinto ni el establecimiento, porque el convenio se firma con el Servicio Nacional del Adulto Mayor. Cuando me fui el 15 de junio de 2016, le hice entrega a Senama de cada uno de los residentes, de las áreas administrativa y social, como corresponde, en condiciones óptimas, lo que implica seriedad y profesionalismo en la entrega de los recursos y de los recintos.

En el caso del Hogar de Cristo es una situación que no sucedió y de la que el Senama estaba al tanto, que tampoco pudo gestionar ni apoyar, pero sobre todo asesorar. Rubén Valenzuela se refirió a las capacitaciones, pero prácticamente no existieron, lo único que hubo fue una reunión con los familiares antes de que nosotros llegáramos, para informarles quién iba a ser el nuevo operador. Ese tipo de capacitaciones no existieron y las solicitamos incluso por vía correo hasta marzo de 2016.

En segundo lugar, respecto de lo que mencionaba sobre el ministro de Desarrollo Social. Si nosotros enviamos una carta a la Presidenta para informarle todo lo que estaba sucediendo en este establecimiento, justamente era para tener un apoyo, un respaldo de que hubiese una institución o alguien preocupado de mostrar lo que estaba sucediendo en ese establecimiento, no solo al equipo profesional sino por la inmensa cantidad de vulneraciones que ocurrían allí por parte de funcionarios públicos del Senama. En esta materia podemos señalar que las vulneraciones ocurrían por falta de conocimiento.

Es así como la Contraloría menciona que el Senama no podía acceder a las fichas clínicas, pero cuando nos enterábamos que los sábados o domingos llegaba

cualquier funcionario de Senama para ingresar a las fichas clínicas de los residentes, consideramos que eso es una falta grave. Por lo tanto, instamos directamente a que Senama pudiera resguardar la privacidad y los derechos de los adultos mayores que tienen las fichas clínicas en esa residencia. En los informes bimensuales debíamos enviar copia íntegra de fichas clínicas para que tuvieran conocimiento de nuestra forma de trabajar. Sin embargo, el mismo Ministerio de Salud le contestó al director que no tenían derecho de ingresar a las fichas clínicas por la ley de deberes y derechos decretada por el Ministerio de Salud. Entonces, el ministerio nos daba la razón en el sentido de que debíamos proteger las fichas clínicas de los residentes, porque es información que solo les corresponde a ellos y a los familiares.

El ministro de Desarrollo Social nunca nos contestó, aunque Rubén Valenzuela señala que hubo respuesta, pero jamás la recibí por parte del ministro. La Presidenta me había dicho que me iba a recibir para darme una respuesta, pero no sucedió. Es más, luego de que envié las cartas a la Presidenta de la República, el 28 de marzo de 2016, y que me iba a recibir el ministro de Desarrollo Social, para entregarle los antecedentes de lo que estaba sucediendo, me dieron respuesta el 13 de junio de 2016, una vez finalizado el convenio con Senama, para que me recibiera la misma autoridad que estaba denunciando por vulneración.

Respecto de los ingresos, Rubén Valenzuela señala en un medio de prensa, en una entrevista de TVN, el 9 de junio de 2016, que los ingresos no los realiza Senama sino que son de responsabilidad de tribunales, y otros por vía municipal. Le quiero informar al señor Rubén Valenzuela, que en el convenio N° 4, se señala explícitamente que estoy obligado a ingresar a residencia colectiva a las personas seleccionadas y derivadas del Senama. Por lo tanto, los ingresos al Servicio Nacional del Adulto Mayor están en el convenio. Todos los ingresos que se realizaban y que llegaban a la residencia eran a través del Senama y de la comisión que él menciona. Siempre eran cuatro a uno, tres a uno.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor es un servicio social que no conoce de patologías clínicas respecto de la residencia en los establecimientos de larga estadía, por cuanto es una materia que desconocen, puedo señalar que ingresaban adultos mayores sin la documentación necesaria para tratarlos dentro del recinto, sin certificados de salud, sin carné de identidad, cosas que detecté y corroboré, como una situación permanente y, además, la Contraloría señala que sucede en muchos hogares y en otros recintos que ellos supervisaron.

Otro de los puntos mencionados se refiere a los procedimientos de resguardo de los derechos de los adultos mayores, pero eso corresponde a una etapa posterior a la administración de la Fundación Amsca, porque no soportó más dicha vulneración, según afirmó el mismo director de Senama, Rubén Valenzuela, cuando se refirió a los hechos graves que sucedían dentro de la residencia.

El 17 de diciembre de 2015, el director administrativo envió una carta a la persona encargada de los establecimientos de larga estadía, señora Vanessa Ramírez, en la cual solicitó arreglos de infraestructura y mantención de instalaciones,

según las necesidades que existían en el Eleam Cordillera de Puente Alto. En dicha carta pidió que se presentara al día siguiente, viernes 18 de diciembre.

De la misma forma en que él menciona el accidente sucedido con Margarita Lobos, debo decir que, a través de un certificado emitido por una arquitecta profesional, se dio cuenta de que existió y existe en ese establecimiento de larga estadía una construcción fantasma que jamás fue entregada a esta administración. Allí se construyó una rampa que bloquea las salidas de emergencia del establecimiento, la que hasta hoy no ha sido regularizada por el municipio, lo cual constituye una falta grave, en relación con lo que menciona Rubén Valenzuela.

Si bien declara que la seremi de Salud hizo todos los levantamientos y observaciones, hago ver que a mí me sancionaron, por ejemplo, porque los calefones estaban dentro del establecimiento de larga estadía. Sin embargo, tal como mencionó Rubén Valenzuela en su presentación anterior, actualmente los calefones se encuentran donde mismo y, no obstante, la seremi dijo que no se había impuesto ninguna sanción por ese motivo. En consecuencia, dejo hecho el cuestionamiento sobre cada una de las situaciones que han ocurrido.

Por último, quiero hacer una aclaración sobre el informe final de la Contraloría, que menciona aspectos de control interno. Comienza de la siguiente forma: Mediante visita efectuada al Eleam de Puente Alto, administrado por Amsca, se comprobó que el Senama no advirtió oportunamente la desactualización y faltas de resguardo.

Quiero comunicar a todos que la Contraloría jamás visitó el establecimiento de larga estadía durante el tiempo en que fue administrado por Amsca. Ese informe fue realizado con las mismas fichas de supervisión y antecedentes que presentó el Servicio Nacional del Adulto Mayor. Hasta la fecha, la Contraloría no me ha llamado ni ha solicitado los antecedentes para que pueda darle a conocer los incumplimientos graves en los informes bimensuales, en los informes de las rendiciones, etcétera, los que están avalados en el convenio que en ese momento nos enlazaba con el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

La función de los parlamentarios es investigar la responsabilidad de los órganos del Estado y no de los particulares – Inspección de la Seremi de Salud.

El diputado señor Leopoldo Pérez, indicó que en esta comisión investigadora existen partes que están tratando de “sacarse los pillos” -como se dice vulgarmente- en cuanto a sus eventuales responsabilidades. El objetivo de esta comisión, y nuestra función como parlamentarios, es investigar la responsabilidad de los órganos del Estado. En consecuencia, agradezco la colaboración que ustedes quieren prestar, pero no es nuestra función emitir opiniones sobre el actuar de los entes privados en esta materia.

Pero, yendo al tema, quiero consultar al señor representante de Amsca – por su intermedio, señor Presidente- sobre los mensajes telefónicos presentados en la

sesión pasada. A partir de ellos, ¿podríamos deducir que la directora de Senama de la época en que ocurrieron los hechos, señora Rayén Inglés, estaba en desacuerdo con la forma en que supervisaba dicho organismo?

¿Simpatizaba más bien con la idea de que existía un hostigamiento hacia su fundación? Quiero hacer esas dos consultas, toda vez que los antecedentes en que se sustentan fueron presentados en la sesión anterior de esta comisión.

Por otra parte, quiero consultar al señor director de Senama sobre todas esas respuestas. Muchos de los documentos que usted va a dejar a disposición de la comisión corresponden a un periodo posterior a los hechos ocurridos o denunciados en la época en que Amsca administraba el Eleam Cordillera de Puente Alto. Y antes, ¿qué había?

El seremi de Salud habría hecho una inspección justo en la época del primer fallecimiento, y entiendo que se habría producido un desfase de información entre lo que constató la seremi de Salud y lo que sucedía en el hogar en ese momento, lo cual provocó conmoción pública en relación con el funcionamiento de ese Eleam, administrado en dicha época por Amsca.

En consecuencia, le pregunto derechamente al director de Senama: ¿Qué información maneja sobre el momento en que se desencadenaron los fallecimientos en dudosas circunstancias, toda vez que la seremi de Salud no encontró las fichas clínicas cuando llegó a inspeccionar?

Por eso es importante que esté acá el seremi de Salud o quien lo represente, para que aclare esos dime y diretes que se han ido produciendo, a través de los cuales cada uno parece desligarse de sus responsabilidades.

Nuestra función es investigar a los órganos del Estado, no a los privados. En consecuencia -por su intermedio, señor Presidente-, reitero mi solicitud para que el director de Senama ponga a disposición de la comisión todos los antecedentes del periodo anterior, correspondiente a la directiva que se encontraba en funciones cuando ocurrieron los hechos.

Por último, consulto si tienen información sobre lo que informó la seremi de Salud en esa época.

Incumplimiento en el ingreso de adultos mayores por carencia de antecedentes – Plan Nacional de Auditorías de la Contraloría General de la República.

El diputado señor Claudio Arriagada, en relación con el comentario sobre incumplimiento en el ingreso de adultos mayores por carencia de antecedentes, hizo ver que la primera finalidad para el ingreso de adultos mayores -o de menores, en el caso del Sename- es brindar apoyo inmediato.

Para ello no se presume urgente que deba ir con todo, hasta con el “*reason why*”, no; lo primero en tales casos es prestar el servicio, y los antecedentes se podrán completar en la medida en que se desarrolle el proceso posterior.

Eso es muy importante, y lo menciono porque estamos hablando de personas que a veces no tienen los vínculos ni los apoyos sociales necesarios para disponer de toda su documentación al día. En consecuencia, cuando se produce una emergencia, lo primero es prestar el servicio. Luego se podrán requerir y acumular los antecedentes. Por lo tanto, ese argumento no es viable.

En segundo lugar, en relación con la Contraloría, dicho organismo tiene un plan nacional de auditorías permanentes, que es parte de su planificación, y no procede la disyuntiva sobre si una persona es o no es citada, porque, si el ente contralor vincula directamente a una persona y establece que debe citarla, eso se debe a que procede iniciar un juicio de cuentas.

La Contraloría tiene sus procedimientos y su reglamentación, y sobre esa base recopilamos nuestros antecedentes, no sobre comentarios ni sobre la existencia o no de una eventual citación. Lo que nos importa es si se ajusta al plan de auditorías y a los procedimientos establecidos, como las auditorías de la Contraloría.

Eso es lo que leímos en el documento que nos llegó hoy, que se evacuó en febrero de 2016.

Reclamo por denuncia de hostigamientos – Exhibición de fotografías de residentes.

La **diputada señora Denise Pascal** señaló que el director de Amsca reclama que no fue recibido por el señor ministro de Desarrollo Social, pero tiene información de que fue recibido por el subsecretario.

Por otra parte, le llama la atención que, a pesar de todo el hostigamiento y las situaciones planteadas en la sesión anterior, se presentara nuevamente a la licitación. ¿Por qué insistió si está en contra del sistema? ¿Cuál es la causa?

En segundo lugar, en la Inspección del Trabajo, hay una denuncia contra el director por el no pago de las cotizaciones de los trabajadores de Amsca.

En tercer lugar, la fiscalía está llevando a cabo una investigación, por lo que solicito que se oficie al fiscal para que informe a la comisión del estado de la causa de Amsca.

El invitado también hizo referencia a los derechos de los adultos mayores. Incluso, en la sesión pasada, mostró fotografías de ellos con escaras. Si él dice que los respeta, me imagino que pidió autorización para sacar esas fotografías. ¿Pidió autorización a los adultos mayores o a sus familiares para tomar esas fotos y ponerlas en su informe?

Incluso, si mencionó que era una irresponsabilidad ver la ficha de los adultos mayores sin autorización, también lo es sacar fotografías sin el permiso de algún familiar o encargado porque, quizá, que es lo más probable, no se encuentra en condiciones mentales para decir sí o no.

Insisto, ¿pidió las autorizaciones correspondientes para tomar esas fotografías? La pregunta me quedó dando vueltas desde la semana pasada, por eso la hago ahora.

Falta de apoyo en capacitación- Vulneración de derechos a residentes – Nivel de preparación de los cuidadores.

La **diputada señora Camila Vallejo** indicó que el representante de Amsca habla de la falta de apoyo, de capacitación -incluso envió una carta a la Presidenta- y de la vulneración de derechos por parte de funcionarios públicos en el acceso a fichas clínicas.

¿Qué relación tiene esto con las causales para el término anticipado del contrato que se expone por parte del director en relación con la muerte de Margarita Lobos y el extravío de un adulto mayor?

También se habla de la manutención del establecimiento y del trato a los adultos mayores en su interior. Hay funcionarios dependiendo de Amsca, pero más allá de las capacitaciones y del apoyo que puedan tener de los organismos públicos, el invitado tiene una responsabilidad en cuanto a la acreditación de sus funcionarios. Me gustaría saber qué nivel de preparación tienen para trabajar, tratar y cuidar a los adultos mayores. No puede ser cualquier persona, y no solo de los que tienen trato directo con los adultos mayores. ¿Qué nivel de acreditación tenían para tratar, resguardar y prevenir accidentes de los adultos mayores los trabajadores de Eleam? ¿Qué responsabilidad asume Amsca, según lo que se establece en el convenio?

Posible disposición del Senama para perjudicar a Amsca – Informe de la contraloría General de la República.

El **diputado Osvaldo Andrade**, señaló que entendía, según las intervenciones que hemos recibido, hay una suerte de controversia respecto de lo que podría entenderse como una concertada disposición de los órganos públicos para perjudicar la gestión de la institución mencionada en ese establecimiento -digo concertada por las cosas que se han dicho- destinada a terminar con ese contrato. Pareciera que existe una voluntad de los órganos públicos –encabezados por el Senama- para dificultar, poner trabas y establecer un conjunto de dificultades para impedir el despliegue de una institución, es decir, una suerte de conspiración destinada a impedir el despliegue de talentos que tiene la institución para la atención de los adultos mayores.

Me llama la atención la prolífera comunicación, vía *whatsapp*, que ha tenido con la anterior directora y las opiniones que ella ha dado. Cada uno se hace

cargo de lo que dice, pero no sé si el invitado está autorizado para exponer esa comunicación privada. Si ya se hizo, tendrá que explicarlo y si ella está de acuerdo no generará ninguna denuncia al respecto, será una decisión de ella.

En la hipótesis que el invitado ha intentado construir, quiero saber por qué persistió. Cuando uno siente que hay una conspiración en su contra debe tomar las medidas de rigor al respecto, que no están vinculadas con los conspiradores sino con sus propios derechos. Yo no recurro a los conspiradores cuando siento que hay una concertación de ellos para perjudicarme, porque hacerlo sería una expresión de ingenuidad rara, por decirlo de alguna manera.

En un contrato o convenio bilateral siempre existe la posibilidad de dejarlo sin efecto. Además, en materia laboral, existe el autodespido; en materia civil, existe la resciliación.

Me cuesta entender, en la hipótesis que ha planteado de la institución, cómo se ha mantenido esta suerte de voluntad inequívoca de las instituciones públicas -incluso el invitado incorpora a la Contraloría cuando dice que habría hecho un informe sin siquiera haber visitado el lugar-, como parte de este entendimiento fáctico destinado al perjuicio interno. Por último, recurra a la justicia, porque hay recursos para tal efecto.

Si bien la tarea de una comisión investigadora es examinar las actuaciones de los órganos públicos o de los actos de gobierno, ello no impide que tengamos una opinión respecto de la actuación de privados. A modo de ejemplo, acabamos de aprobar el informe de la comisión investigadora denominada Exalmar y la mayoría del Parlamento estableció un reproche ético a un privado. Por lo tanto, quisiera que el invitado explicara esta fisonomía porque me preocupa que no haya hecho nada al respecto.

Razones del Hogar de Cristo para desistir del Convenio – Carencia de recursos del Sename – Necesidad de avanzar en la protección de los adultos mayores.

El **diputado señor Claudio Arriagada**, indicó que no quería anticiparse a la etapa de conclusiones de esta comisión, pero es importante escuchar al director del Sesma y al seremi de Salud de la Región Metropolitana, porque claramente tienen atribuciones distintas, tal como ha quedado demostrado en las exposiciones. Sin anticiparse a las conclusiones, la razón que llevó al Hogar de Cristo a desistir de su trabajo fue precisamente que con 400.000 pesos mensuales es imposible sostener una institución con estándares que el país espera. Esa es la primera discusión, y lo señalamos durante la tramitación del proyecto de ley de Presupuestos.

¿Por qué me refiero a las diferencias de competencias y responsabilidades entre el Servicio y la Seremi de Salud? Porque naturalmente el Servicio no cuenta con la dotación y los recursos necesarios; aquí nos contaron como una maravilla la compra

de una camioneta, y si hay algo pobre y reducido es precisamente el Senama. Además, su presupuesto es administrado por instituciones privadas.

Ese es el tema de fondo. Por ello, creo que la investigación es muy útil, porque lo relacionado con que si el calefón está en el lugar que corresponde, le tengo que decir que me tocó administrar más de veinte colegios y siempre faltaba algo, cientos de detalles diarios. Pero existía la necesidad de solucionar los problemas y la carencia de recursos.

Esto demuestra que es urgente invertir; sin embargo, para elevar los estándares el país no puede seguir invirtiendo 400.000 mil pesos en un adulto mayor, en el entendido de que hay autovalentes y otros que son totalmente dependientes de otra persona para comer, para sus medicamentos, para su aseo, lo cual tiene otro costo. Obviamente, el costo de un adulto mayor no autovalente es el doble.

Por lo tanto, como es un asunto que aún no se ha analizado, me parece que el trabajo de esta comisión es muy útil, porque debemos demostrar que el país debe avanzar muchísimo en esta materia.

El **diputado Sergio Ojeda**, reveló que en lo personal, me llamó la atención lo que señaló el señor Antonio Lepe, de Amsca, respecto de que al comenzar sus funciones durante un tiempo recibieron muy pocos recursos; no tenían implementación, no estaban las condiciones para comenzar su trabajo, lo que habría producido un déficit económico, que finalmente significó sacar dinero de los adultos mayores que atendían.

Me gustaría que nuestros invitados se explayaran más al respecto.

Mejoramientos en la infraestructura del Eleam Cordillera – Mayores fiscalizaciones – Procedimiento administrativo de transferencia de fondos.

El **señor Rubén Valenzuela, director del Senama**, afirmó que basaba su intervención en los antecedentes que quedan a disposición de la comisión y que emanan de los organismos que están a cargo de la revisión de nuestros procedimientos; no estamos haciendo juicios sin fundamentos ni interpretaciones, sino entregando los datos que tenemos, que son las actas de ingreso, el informe de Contraloría, el oficio que nos envió Contraloría que señala que el procedimiento para el término del convenio estuvo bien hecho.

En cuanto a las preguntas, efectivamente, muchas de las mejoras fueron a partir de los problemas que surgieron en la administración de este establecimiento. Nunca habíamos enfrentado una situación como esta.

¿Qué había antes? Lo mismo que dijimos, que dentro de nuestras atribuciones pusimos más personas para fiscalizar, cuando fui nombrado director del

servicio el 26 de abril. Todo el período previo es lo que él califica como persecución de parte de nuestra institución hacia la Fundación Amsca, en circunstancias de que cumplimos con nuestro mandato legal, cual es asegurar la protección de las personas que viven en las residencias.

Por otra parte, quedó la impresión de que no se transferían los recursos. Eso no es así, ustedes saben los procedimientos administrativos que se deben cumplir: nuestros documentos van a toma de razón de Contraloría; cuando se hace un concurso público o trato directo, dependiendo del monto del convenio, va a toma de razón de Contraloría. Una vez que Contraloría toma razón estamos facultados para transferir los recursos, si lo hiciéramos antes estaríamos incurriendo en un delito. Por lo tanto, esto que se dice que no entregamos los recursos, discúlpenme, ni siquiera merece mayor respuesta, pues -como dije- entregamos los recursos una vez que Contraloría tomó razón, que fue a mediados de agosto. Se supone que las instituciones que participan de la administración de estos programas son serias, tienen cierta solvencia que les permite operar.

El convenio establecía cuatro cuotas de transferencia, bastaba que ellos rindieran para hacer la transferencia siguiente. Entonces, no es que no se les transfirieron los recursos, sino que les transfirieron las cuatro cuotas, el total del monto comprometido. Incluso, se les transfirió la última cuota mientras tramitábamos el término del convenio. Por lo tanto, para decir la verdad, hay que contar con antecedentes que respalden esa verdad. Tenemos todos los antecedentes, y cuando tomó razón la Contraloría, transferimos la primera cuota, que es lo que corresponde.

Para finalizar, no quiero interpretar nada, para eso está lo que se ha hecho en esta comisión. He entregado antecedentes de respaldo, datos, documentos oficiales, que no son de Senama, sino de otras instituciones públicas.

Tampoco estoy atribuyendo responsabilidades; de hecho, hay causas en el Ministerio Público catalogadas como cuasidelito de homicidio y lesiones graves. Eso es lo que está en fiscalía, y ojalá ustedes puedan solicitar los antecedentes.

Atraso en la transferencia de recursos – Retiro de fichas clínicas y otros elementos – Presentación de Amsca a nuevo concurso.

El **señor Antonio Lepe, Director de la Fundación Amsca**, indicó que si bien estamos hablando de documentos, es innegable dar a conocer una transferencia efectuada el 21 de agosto, en circunstancias de que comenzamos nuestra labor el 1 de julio.

Si bien se dijo que no habíamos hecho las redicciones, una auditoría interna de la Contraloría concluye que, a pesar de existir atraso en las rendiciones por parte de los establecimientos, no existe un impedimento para realizar transferencias de recursos por demora en las rendiciones, y no formula recomendaciones.

Tengo un documento que corresponde a la transferencia de los recursos; por lo tanto, lamentablemente, el señor Rubén Valenzuela no está diciendo lo que corresponde.

Hay algo que quiero mencionar sobre las preguntas que se hicieron anteriormente. El reportaje que salió en El Mostrador decía que la exfundación a cargo del centro de ancianos se llevó desde fichas clínicas de residentes fallecidos hasta los refrigeradores.

Señor Presidente, quiero darles a conocer que las fichas clínicas fueron requisadas por el Departamento OS9 de Carabineros, como consecuencia de un mandato; incluso, se llevaron todas las fichas clínicas. Por lo tanto, las fichas clínicas estaban en el recinto y fueron requisadas.

En segundo lugar, cuando menciona la seremi que nos habíamos llevado los refrigeradores, en la misma acta administrativa, con respecto a los inventarios, se señala que el establecimiento de larga estadía no contaba con una cocina para preparar alimentos, por lo que la alimentación se tuvo que externalizar.

Por lo tanto, quien se tuvo que llevar los implementos fue la empresa contratada por Amsca, en este caso, Eleam, porque eran sus propios elementos y correspondía si se había terminado el convenio.

En consecuencia, doy cuenta de que las fichas clínicas jamás se las llevó Amsca, sino el Departamento de OS9, a través de los procedimientos que correspondían. Fueron entregadas de forma voluntaria para la investigación en curso, con fecha 8 de junio de 2016. La seremi fue en agosto.

Respecto de los ingresos de los adultos mayores, había que saber en qué condiciones ingresaban al hogar porque era necesario hacer el seguimiento que correspondía. Era de vital importancia saber si una persona era diabética, si tenía antecedentes mínimos que necesitábamos conocer, como lo que sucedió en el caso de uno de los residentes que ingresó con ocho escaras.

Amsca hizo la presentación correspondiente para el concurso, pero no presentó la boleta de garantía. Lo hizo para que el Servicio Nacional del Adulto Mayor pudiese tener los antecedentes que correspondían con el objeto de que la nueva fundación que llegara pudiese estar en conocimiento de cada uno de los gastos que se estaban realizando. En la presentación no llevamos la boleta de garantía, la boleta es la seriedad de la oferta; incluso, era por alrededor de 500 mil pesos.

El **diputado señor Andrade** indicó que se presentaron para no ganar.

El **señor Lepe, Director de la Fundación Amsca**, respondió que no queríamos seguir, pero necesitábamos ayudar al Senama para que tuviese los antecedentes de los adultos mayores. Prácticamente es eso.

Con respecto a una de las acotaciones mencionadas, si pensábamos en Amsca nos hubiésemos ido, porque estábamos recibiendo tratos denigrantes. Prácticamente, no tenía ganancias por la labor desarrollada en este hogar.

Si pensábamos en el Senama también nos íbamos, porque no nos interesaba la forma en que se estaba trabajando, además teníamos un mal trato. Pero si pensábamos en los adultos mayores, nos quedábamos. Justamente fue por eso, pensamos que debíamos poner término a todo esto, porque como profesionales no podíamos dejarlos en esas condiciones.

Ellos eran el motor de ese establecimiento, y todo lo que se hizo por parte de la fundación fue con cariño, con respeto y con la mayor seriedad posible. Si en la actualidad todavía existen adultos mayores que nos buscan y creen en nosotros, es porque hicimos un buen trabajo.

El señor Rubén Valenzuela, Director del Senama, solicitó a la Fundación Amsca que proporcione algún domicilio, porque el Consejo de Defensa del Estado requiere notificarlos.

Intervención del Doctor CARLOS ARANDA, Secretario Regional Ministerial de Salud de la Región Metropolitana¹¹.

Autorización sanitaria para el funcionamiento de los Eleam – Elementos de la fiscalización: equipamiento, infraestructura y personal – Responsabilidad del director del Eleam – Fichas del interno – Fiscalizaciones – Prohibiciones de funcionamiento.

El doctor Carlos Aranda, seremi de Salud de la Región Metropolitana, señaló que para mejor ilustración, hará una presentación que resume lo que hacemos en la seremi de Salud.

Explicó que los establecimientos de larga estadía para adultos mayores, Eleam, se rigen por un decreto supremo y requieren de una autorización sanitaria para su funcionamiento. Este proceso se llama formalización, define las condiciones del funcionamiento, las que son fiscalizadas posteriormente, es decir, todo lo que debe hacer queda establecido previamente, se autoriza y después realizamos una fiscalización para ver si lo que se autorizó se está cumpliendo, más algunos otros aspectos funcionales que no se pueden conocer antes de que esté en operación este Eleam.

Los elementos de la fiscalización que realizan las seremis de Salud corresponden principalmente al funcionamiento de los establecimientos en relación con equipamiento, infraestructura y personal.

Cuando hablamos de equipamiento, nos referimos a camas, veladores, señaléticas, timbres de llamado para los adultos mayores, extintores, campanas de cocina, guardarropas, lavadoras adecuadas, etcétera. Es decir, una serie de

¹¹ Sesión celebrada el 13 de diciembre de 2017.

condiciones que establece el reglamento sanitario que deben cumplir estos establecimientos y que posteriormente fiscalizamos que estén operativos.

Cuando hablamos de infraestructura, nos referimos a los servicios higiénicos, cocina, almacenamiento de alimentos, pisos, paredes lavables, pisos antideslizantes, recepción y almacenamiento de ropa sucia, lugar para clasificar y guardar ropa limpia y dispositivos transitorios de almacenamiento de basura.

Respecto del personal, puedo señalar que el director técnico es el elemento principal, ya que es responsable de todo lo que ocurre en el establecimiento. Además, debe cumplir con ciertas características y estar definido ante la Seremi de Salud, por lo que ante nosotros, como autoridad sanitaria, es el responsable de que el hogar funcione bajo las condiciones en que fue aprobado en su formalización, aplicando las normas de funcionamiento que se le hayan indicado, en observancia a determinados reglamentos y al Código Sanitario.

El director está obligado a registrar la funcionalidad del residente al momento de su ingreso, a definir sus condiciones de salud y sus características generales, como establecer si es autovalente o no. Las indicaciones médicas del paciente deben estar establecidas en esta ficha clínica, que es el elemento principal que debemos fiscalizar.

Debo distinguir un punto, cual es que la autoridad sanitaria exige que cada persona cuente con una ficha, pero su contenido es de exclusivo resorte médico, pues así lo establece la ley en el derecho de los pacientes. En otras palabras, el contenido y los aspectos médicos de la ficha solo pueden ser conocidos por el médico tratante, por el paciente y por sus familiares, por lo que ninguna otra autoridad, salvo tribunales de justicia, puede conocer su contenido. A la autoridad sanitaria le corresponde velar porque exista este central elemento, y es responsabilidad del director técnico el cumplimiento de la ficha frente a quien haga una denuncia, un reporte o una solicitud.

Respecto del personal idóneo y en cantidad suficiente, será el número de pacientes el que determine la cantidad de personal que vele por el apoyo de los adultos mayores, que pueden presentar distintos grados de autovalencia.

Respecto de los turnos de personal, siempre deberá haber personal de turno y su número será equivalente a la cantidad de pacientes en el centro.

Respecto de las fiscalizaciones, puedo mencionar que en la Región Metropolitana existen 448 Establecimientos de Larga Estadía (Elean) autorizados. La fiscalización de la Seremi de Salud se realiza a través del Subdepartamento de Profesiones Médicas. Para este cometido existen ocho fiscalizadores, quienes además fiscalizan otras 35 entidades o actividades diferentes, como salas de procedimientos de clínicas y hospitales; institutos de belleza; locales de tatuajes; centros de diálisis; centros de rehabilitación de consumo perjudicial de alcohol y drogas; laboratorios clínicos y laboratorios dentales, entre otros.

Existe un conjunto de actividades que fiscaliza la Seremi de Salud con estos mismos ocho funcionarios; sin embargo, cada uno de estos centros tiene condicionamientos, reglamentos y requisitos diferentes, particulares y específicos.

Respecto de la cantidad fiscalizaciones, puedo señalar que en 2016 fueron fiscalizados 187 Eleam y, durante 2017 a la fecha, 172 Eleam. Aclaro que esta cifra representa la cantidad de centros fiscalizados y que un centro puede ser fiscalizado muchas veces dependiendo de la situación, de si se hizo un sumario, de si se cumplió con los requisitos y de la gravedad del problema que podría impedir su funcionamiento.

Las actividades de fiscalización fueron 372 en 2016 y 335 en 2017, lo que da en promedio dos Eleam fiscalizados.

En 2016 se realizaron 168 sumarios sanitarios y, a la fecha, se han realizado 168.

En 2016 se prohibió el funcionamiento de 29 Eleam, y a la fecha se han prohibido 41. Siguiendo esta línea, aclaro el concepto de prohibición de funcionamiento, pues, como sabrán, es una tarea que nos corresponde a los Seremis de Chile, como sucedió ayer con un local de juguetes. Prohibición de funcionamiento significa que ese recinto no puede seguir realizando su actividad, pero si puede estar abierto para que se hagan cambios o mejoras pertinentes. O sea, si una infraestructura está en malas condiciones no puede funcionar, pero de todas formas pueden entrar los trabajadores o funcionarios a operar, por lo que no es una clausura.

No se puede clausurar un Eleam, pues la ley especifica que no podemos dejar a un conjunto de adultos mayores dependientes sin personal, por lo que solo existe el proceso de prohibición de funcionamiento. Sería absurdo cerrar un Eleam, pues, ¿a dónde irían esos adultos mayores? ¿A la calle? Esto, la ley no lo permite ni ocurre.

En síntesis, la prohibición de funcionamiento significa que se impide el ingreso de nuevos pacientes y que se otorga un periodo de tiempo para que el establecimiento normalice su situación. Se prohíbe el ingreso de nuevas personas, pero no queda clausurado.

Funcionamiento Eleam Cordillera – Visita inspectiva por irregularidades – Autorización sanitaria otorgada a la Fundación Hogar de Cristo – Sumario sanitario – Medida de prohibición de funcionamiento – Sentencia N° 388-17, de 17 de mayo de 2016 – Fundación la Familia de María – Alzamiento prohibición de funcionamiento – Acta de visita del 11 de diciembre de 2017.

Señaló el **señor Aranda, Seremi de Salud**, que respecto del Eleam Cordillera, quiere señalar que con fecha 4 de abril de 2016 ingresa al Subdepartamento de Profesiones Médicas el oficio de Senama N°81, solicitando visita inspectiva por irregularidades en el Eleam “Cordillera de Los Andes”, ubicado en avenida Santa Rosa N°637, comuna de Puente Alto. La autorización sanitaria, otorgada por esta Secretaría, se encontraba a nombre de la fundación de beneficencia

del Hogar de Cristo, y no como se nos pedía, a nombre de esta institución llamada Agrupación Médica y Social Chile Ayuda, Amsca.

Llegó este oficio que nombraba a Amsca y para nosotros fue un problema ubicarlos, dado que no teníamos inscrita esa agrupación en nuestros registros. Primero tuvimos que realizar un proceso de identificación interno sobre lo que ocurría, ya que se nos solicitaba fiscalizar una entidad que no estaba en nuestros registros y que no contaba con acreditación ni autorización sanitaria. La situación se aclaró cuando determinamos que se había producido un cambio de dueño que no había sido autorizado por nosotros.

Con fecha 28 de abril de 2016, funcionarios de esta Secretaría realizaron una visita inspectiva en el establecimiento, encontrándose con dos funcionarias del Senama, por lo que realizaron el recorrido en conjunto. Se constató una serie de deficiencias e infracciones al decreto supremo N° 14.2010, y se inició un sumario sanitario, dejando establecida la medida de prohibición de funcionamiento. Es decir, desde ese momento no podían ingresar más pacientes.

En esa visita se detectó la existencia de otro administrador, diferente al registrado, que era agrupación Amsca. Como autoridad sanitaria tenemos la obligación de constatar en terreno la situación legal de una agrupación o fundación.

Por solicitud de fiscalización y verificación de la sentencia N°388-7, de 17 de mayo de 2016, el 21 de junio de 2016 se acude a una visita inspectiva en el establecimiento, constatando que cuentan con nueva administración. Insisto en que después de realizado un sumario y decretada la prohibición del funcionamiento, se realizan visitas de control para verificar que las medidas tomadas se están cumpliendo. En ese momento se constató que había otra agrupación, llamada fundación "La Familia de María", quienes se encuentran reuniendo los antecedentes para ingresar la solicitud formal de cambio de razón social ante nosotros.

En ese período está haciendo esa gestión para ser reconocido por nosotros y avalar el cambio de administrador. El 1° de julio de 2016, a través de la solicitud N° 3465, se ingresa a la Tesorería la razón social del nuevo administrador.

Solicitud de cambio de razón social.

El 14 de julio funcionarios de esta secretaría realizan una nueva visita al establecimiento constatando la subsanación de deficiencias encontradas en la visita del 24 de abril.

Con fecha 19 de diciembre de 2017, por solicitud de alzamiento de prohibición de funcionamiento establecido, se realiza visita de fiscalización constatando el cumplimiento de las observaciones, en razón de lo cual se procedió a alzar dicha medida.

Con fecha 11 de septiembre de 2017 se visita el establecimiento, aplicando una pauta de vigilancia, y se constata que ese establecimiento cumple con lo dispuesto en el decreto respectivo, y se dejaron algunas observaciones en el acta.

Actualmente, el establecimiento de larga estadía para adultos mayores Cordillera de los Andes se encuentra operando bajo la responsabilidad de la fundación

La Familia de María, siendo su director técnico el señor Felipe Medina Saldaña, de profesión Trabajador Social.

Resolución de autorización de 2013 para un cupo máximo de 98 camas, se mantiene.

Certificado de cambio de Razón Social, en que el nuevo administrador es fundación de La Familia de María, y las últimas observaciones fueron subsanadas, lo que consta en el acta de visita de 11 de diciembre de 2017, por lo que este ELEAM está en condiciones de funcionar con normalidad, desde el punto de vista de la fiscalización.

Me parece necesario hacer presente algunos datos para mejor entender.

Requisitos técnicos de funcionamiento de los Eleam – Autorización sanitaria – Obligaciones del director técnico – Solicitudes de información de diputados – Requerimiento de la Contraloría General de la República – Sumario sanitario 2031 de 2016 en contra de Amsca – Rechazo de recursos de reposición y revisión.

El señor Aranda, Seremi de Salud, hizo ver que son adultos mayores las personas de 60 años y más, por lo que son las únicas que pueden ingresar a estos recintos.

En estos hogares residen adultos mayores que requieren de protección y cuidado a fin de velar por su salud, funcionalidad y reforzamiento de capacidades.

Los ELEAM, para funcionar, requieren de autorización sanitaria, con vigencia por cinco años, la que debe ser renovada automática y sucesivamente por períodos similares mientras no sea expresamente dejada sin efecto. El reglamento dispone que deberá comunicar a la autoridad sanitaria, al menos con 20 días de anticipación respecto a su ocurrencia, el cambio de propietario o de director técnico, cuestión que no ocurrió en esta oportunidad.

El director técnico es el responsable ante la autoridad sanitaria del buen funcionamiento del hogar, en cuanto a la aplicación de normas sanitarias vigentes – todo lo que es médico- y de la observancia de las normas contenidas en el Código Sanitario.

Son obligaciones del director técnico registrar al momento de ingresos del residente su funcionalidad, velar por sus derechos y deberes, establecer un plan de salud, establecer y hacer cumplir el protocolo para enfrentar urgencias médicas, determinar el plan nutricional, cuidar que la ficha clínica del residente se encuentre al día, coordinar y asegurar la atención de salud primaria, gestionar la red de derivación a centros de salud cercanos. Estas son las responsabilidades del director técnico.

Lo que hacemos es asegurarnos de que el director técnico tenga conocimiento y exprese que esta situación ha ocurrido, que lo certifique. Él lo dice, él es el responsable de esta situación.

La Seremi de Salud debe velar por el funcionamiento de estos establecimientos y fiscalizar el cumplimiento de una serie de puntos que ya mencioné.

Para terminar, es preciso indicar que bajo esta administración de la Seremi de Salud, se ha informado en dos oportunidades a la Cámara de Diputados sobre este establecimiento. La primera vez en el ordinario 4285, de 23 de julio de 2016, mediante el cual se dio respuesta a lo requerido por el diputado señor Leopoldo Pérez, quien solicitó que se indicara el programa de fiscalización del último año del establecimiento Cordillera de los Andes, que se realizara una fiscalización inmediata de las condiciones sanitarias en que se realizaba la gestión de la corporación a cargo, y el estado de salud de los adultos mayores que se encontraban en dicho establecimiento.

La segunda vez se informó a través del ordinario 4494, de 5 de julio de 2017 a los diputados señores David Sandoval Plaza y señora Claudia Nogueira Fernández, lo requerido por ellos en cuanto a que indicara cuántos funcionarios de esta Seremi de Salud se encontraban disponibles para fiscalizar el buen trato y cuidado de los adultos mayores que residían en los establecimientos a cargo de Senama, tanto a nivel nacional como a nivel regional, y que se les remitieran íntegramente los informes de las fiscalizaciones realizadas al establecimiento Cordillera de los Andes, entre otras solicitudes. Ambos informes se remitieron por conducto regular, a través de la subsecretaría de Salud Pública, por lo que deben estar aquí en la Cámara de Diputados.

Por otra parte, esta secretaría fue requerida por la Contraloría General de la República a fin de que evacuara respuesta respecto de la presentación de doña Paloma Marín, quien en calidad de representante de Amsca, reclamó en contra de las resoluciones 3887 y 6855, ambas dictadas por esta autoridad sanitaria en 2017. En razón de lo anterior, se informó a la Contraloría que se instruyó un sumario sanitario, número 2031 de 2016, en contra de la fundación Amsca, el que finalizó con sentencia número 3887 ya mencionada, y que aplicó multas por 160 UTM al establecimiento y de 40 UTM a la directora técnica, además de la prohibición de ingreso de nuevos pacientes. Posteriormente, a través de las resoluciones números 6855 de 2016 y 3182, ambas de 2017, se resolvieron, respectivamente, un recurso de reposición y un recurso extraordinario de revisión, siendo ambos denegados, verificándose el pago de la multa por parte de la directora técnica del establecimiento, pero el otro pago no ha sido realizado y su cobro está encargado al Consejo de Defensa del Estado. La Contraloría declaró: que habiendo actuado esta Seremi de Salud actuado en el marco de las competencias establecidas en el decreto supremo 14, de 2010, le confiere que instruya un sumario sanitario respectivo en el cual la sanción aplicada se determinó ponderando debidamente los antecedentes y circunstancias del sumario. La propia Contraloría concluyó que esta autoridad sanitaria actuó dentro del ámbito de sus atribuciones y que no se advirtió la existencia de irregularidades en la tramitación, por lo que se desestimó la reclamación efectuada por la señora Marín.

Obligación de capacitar al personal de los Eleam – Oportunidad de la formalización – Relación entre fiscalizaciones y sumarios – Tercerización de los servicios del Estado – Constatación de la existencia de la ficha clínica – Informe sobre el fallecimiento del residente Raúl González – Personal necesario en los Eleam – Personal con profesiones médicas – Precariedad del equipamiento e infraestructura del Eleam Codillera al llegar Amsca – Funcionamiento actual de la Fundación La Familia de María.

El **diputado señor Osvaldo Andrade**, señaló que en relación con lo afirmado por el director o representante de Amsca, que en dos o tres ocasiones señaló que no hubo disposición de capacitación de parte de la autoridad, quiero preguntar si es obligación de la autoridad sanitaria entregar capacitación al personal o a las instituciones que administran estos hogares.

Segundo, quiero saber de quién es la obligación de informar el cambio en el titular de la administración. Lo pregunto, porque en varias ocasiones se señaló que solo al realizar la visita de inspección se encontraron con que había una institución distinta a la que ustedes tenían registrada. Es decir, no sé si es obligación de ellos o es menester que sea Senama quien informe aquello, porque, finalmente, el cambio alguien lo autoriza.

Tercero, entiendo que usted señaló que al proceso de la autorización sanitaria se le denomina formalización. ¿Ustedes deben hacer esta formalización cada vez que se produce un cambio en el titular, o es algo que acompaña al establecimiento, prescindiendo del titular que administra el establecimiento?

Además, quiero preguntar lo siguiente. En el cuadro de fiscalizaciones se muestra que son 448 los establecimientos de estas características que hay en la Región Metropolitana, y usted señaló que se ha fiscalizado aproximadamente la mitad. No necesariamente son la mitad de los establecimientos, porque en algunos casos puede tratarse de fiscalizaciones sucesivas sobre el mismo establecimiento. Asumamos que se trata, al menos, de la mitad. De ser así, se han generado sumarios administrativos en casi el 90 por ciento de los casos: de 187 fiscalizaciones realizadas en 2016, 168 terminaron en sumario, y de 172 en 2017, 168 terminaron en sumario.

O sea, parece que es habitual o reiterado el hecho de que se generen sumarios cada vez que hay una fiscalización, porque estos surgen muy profusamente. Además, más o menos, en el 25 por ciento de los casos, se decreta prohibición de funcionamiento y de ingreso. Es decir, estamos frente a una industria en que es común la irregularidad, puesto que si el 90 por ciento de los casos termina en sumario, claramente hay una cierta propensión a no respetar la norma.

Si uno extrapola las cifras, se remite a los 448 Eleam y mantiene el criterio de que el 90 por ciento de las visitas inspectivas terminan en sumario, constata que estamos en una situación compleja. Porque –estoy extrapolarlo–, en el caso de tener la capacidad de inspeccionar los 450 Eleam autorizados –entiendo que con ocho

fiscalizadores no es fácil la tarea-, deberíamos concluir que en un número muy importante, casi en el total, es muy alto el riesgo de que existan irregularidades que culminen en sumarios administrativos y en sanciones.

Además, el hecho de que una parte importante, más de un cuarto, tenga prohibición de funcionamiento da cuenta de que estamos ante una especie de tercerización de los servicios del Estado, por decirlo de alguna manera; pareciera ser que la infraccionalidad es una conducta relativamente común, y estamos hablando solo del área sanitaria. Probablemente si invitáramos a la Dirección del Trabajo, nos haría un panorama no necesariamente más auspicioso.

Por lo tanto, quiero conocer la opinión del seremi al respecto, porque los datos entregados me dejaron bien preocupado, y también lo que opina el director del Senama respecto de este aspecto en particular.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** indicó que el seremi explicó el proceso de fiscalización que realizan a este tipo de instituciones y habló de una ficha clínica, que es el elemento central para tener la información de las personas que están siendo atendidas.

Si bien no pueden entrar en el contenido mismo, por lo que establece la ley relativa a los deberes y derechos de los pacientes, ¿cómo constatan la existencia de esa ficha si no pueden leerla? ¿Basta que el director del establecimiento se las muestre en papel o vía electrónica? No sé cómo es el mecanismo que usa la ficha.

Me imagino que los fiscalizadores tendrán que constatar, por ejemplo, que el señor Juan Pérez, de 78 u 80 años, que padece una enfermedad determinada, está ahí y, seguramente, pueden ir a ver en qué condiciones se encuentra.

Hago estas consultas por el caso que desencadenó la investigación, que es el fallecimiento de don Raúl González, pues ese señor falleció media hora antes de que la Seremi de Salud de la Región Metropolitana estuviera en el Eleam realizando la fiscalización.

Asimismo, quiero saber si sus fiscalizadores informaron de esta situación. Entiendo que sí, porque posteriormente hubo un informe de la Seremi que señala que no se habrían cumplido los tratamientos -deben haber leído la ficha- señalados por el propio hospital Sótero del Río, donde había sido atendido el señor González alguna vez, puesto que no se le habría controlado la sonda nasogástrica por la que debía ser alimentado, dado su Alzheimer avanzado y otras complicaciones gástricas que tenía.

Entiendo que esta persona, de acuerdo con declaraciones posteriores de los propios funcionarios, fue llevada a una sala distinta de la que habitualmente ocupaba. No sé si los fiscalizadores constataron en el minuto de la fiscalización que no estaba la sonda nasogástrica y, por lo tanto, que una de las probables causas de muerte habría sido la falta de alimentación, que se calcula en nueve días, y unas fallas hepáticas, entre otras. Quiero saber si eso lo constataron producto de esa fiscalización.

La última pregunta va ligada a la primera que se refiere a la ficha. ¿Cómo constatan la existencia de la ficha, es decir, que esta no solo exista físicamente, sino que reúna los requisitos de información básica que explicaron en el proceso de fiscalización que debe hacer la Seremi, independientemente de este u otro Eleam?

La **diputada señora Denise Pascal**, se sumó a la inquietud del diputado Andrade respecto de la cantidad de Eleam fiscalizados y con prohibición de funcionar.

Pero también tengo otras inquietudes. Cuando se habla de personal idóneo en cantidad suficiente, ¿cuánto personal consideran por enfermo o por paciente dentro del sistema? ¿Cada cuántos pacientes tiene que haber un funcionario? O sea, ¿cuál es más o menos la relación entre personal y número de personas instaladas?

Además, hablaron de turnos. ¿Qué significa que tengan durante el día una cantidad de personas? ¿Acaso en la noche baja ese número de personas? ¿Cuántas personas se deberían quedar en la noche para atender ese número equis de pacientes? O sea, ¿por cuántos enfermos hay una persona durante el día en los diferentes turnos y durante la noche?

En otro aspecto, hablaron de las fiscalizaciones de la Seremi de Salud y del Subdepartamento de Profesiones Médicas. ¿Cuántas personas con profesiones médicas hay en esa fiscalización? Porque es diferente que vaya a fiscalizar personal con experiencia en el área médica a que vaya, por ejemplo, un abogado a ver las normas generales. O sea, hay una mirada distinta.

¿Con cuántas personas cuentan? Tienen 448 Eleam, o sea, un número que no es menor, pero no sabemos cuántos fiscalizadores con profesión médica tienen para fiscalizar de manera adecuada ese tema.

Aquí dice que existen ocho fiscalizadores, o sea, la nada misma con respecto al número de Eleam. Entonces, en este caso surge la duda respecto de los porcentajes que tienen de prohibición de funcionamiento y de sumarios.

Por último, hablaron de que en una visita al Eleam Cordillera de los Andes detectaron otro administrador diferente de la fundación Amsca, y me gustaría que profundizaran en ese tema.

El **diputado señor Sergio Ojeda** recordó que el señor Antonio Lepe, director de la Agrupación Médica y Social Chile Ayuda (Amsca), se quejó en reiteradas oportunidades de la precariedad del establecimiento, en cuanto a equipamiento e infraestructura, y culpa a esa falta de condiciones y de implementación, sobre todo de equipamiento. Como nos hablaron de las camas, de los veladores y de una serie de cosas, ¿qué nos pueden decir al respecto? ¿Cuáles eran las condiciones? ¿Tomaron nota de las buenas o malas condiciones, del buen o mal estado en que se encontraba ese equipamiento y esa infraestructura?

Respecto de la fiscalización, ¿qué tipo de situaciones graves pudieron constatar en la administración de Amsca?

Por último, me gustaría saber cómo ha funcionado la administración que lleva a cabo la fundación La Familia de María. ¿Se han subsanado todas las situaciones irregulares? ¿Cómo marcha ahora el Eleam Cordillera?

El **señor Carlos Aranda, seremi de Salud de la Región Metropolitana**, en respuestas a las preguntas que se le formularon, señaló que existen reglamentos y normativas. Por consiguiente, cuando una institución pide autorización para un Eleam, tiene que conocer toda la normativa, porque son nuestras exigencias. Si la persona no entiende algo, puede consultar, porque el proceso de formalización no es tan rápido, sino que es un proceso más o menos largo, con errores y ensayos.

Entonces, la persona dice: “Tengo que tener estos baños, tengo que tener timbre, tengo que tener este tipo de cocina.”. Hay un proceso para la formalización que a veces puede demorar varios meses, que depende de la capacidad, de la importancia o de la experiencia que tenga la empresa o quien sea que quiera instalar el Eleam, pero, insisto, se tiene que cumplir toda la normativa.

En la práctica, esa es una especie de capacitación. Nosotros estamos disponibles para explicar, pero no realizamos capacitación propiamente tal. En efecto, acompañamos a las personas interesadas para explicarles cuál es el reglamento y la normativa.

En el reglamento está establecida una serie de condiciones que deben cumplir en el futuro. Por ejemplo, tener una ficha de los pacientes. Asimismo, si se retiran y se va a producir un cambio de administrador, tienen que informarnos con 20 días de anticipación y nosotros debemos autorizar ese cambio. No es una nueva formalización, sino que es una actualización de la formalización, porque los sumarios se los hacemos al administrador técnico. Por consiguiente, cada vez que ocurre un cambio, tienen que informarnos.

Lo que ocurrió en este caso fue que no se nos informó. Entonces, aplicamos un sumario, en el cual se estableció una multa de 140 UTM y de 40 UTM para el administrador en su momento, porque no informó y correspondía que informara. Además, el sumario terminó en la prohibición de funcionamiento y de nuevos ingresos. Entonces, la capacitación no es función de la Seremi, no está establecida, pero sí las asesorías.

¿Quién tiene que informar de este cambio? ¿Quién es el responsable del Eleam? La institución que lo solicitó y el jefe técnico de esa institución. Él tiene que decirnos que se va a producir un cambio, y como no lo hizo, le pasamos una multa; o sea, reitero, esa persona es la responsable de todos los aspectos del Eleam, lo cual está establecido por ley. La ley también define las normas que esa persona debe conocer cuando accede a ese cargo, cuestiones que aquí no se cumplieron.

Esto es independiente del proceso de supervisión que hace el Senama, que entiendo que va por una línea paralela y no conozco en detalle. Sin embargo, nosotros sí tenemos autonomía para aplicar multa si no cumple. Y el señor Lepe de la fundación Amsca nos acusa –entiendo que también al Senama- de incumplimiento de

la normativa y de exceso de atribuciones y de multas. Él arguye que el recinto no tenía la infraestructura ni una serie de condiciones, lo cual es una especie de autoacusación. Parece que no entendiera que si él asume esto, tiene que aceptar que todo lo que está ahí es su responsabilidad. No es responsabilidad del Senama ni de la Seremi de Salud. ¡Él es el responsable!

Tanto es así que la Contraloría le dice: “No pues, señor, usted incumplió. La autoridad de la Seremi cumplió con la normativa y está bien lo que le hicieron.”.

No sé si con ello respondo también la pregunta respecto de que el señor Lepe se quejó de cuestiones de las cuales es responsable. No correspondía y denota una falta de conocimiento y de responsabilidad en el tema. Es increíble que él se autoinculpe de esa manera; no se dio cuenta.

Respecto de la cantidad de Eleam, de la cantidad de personal, de la cantidad de sumarios, de la cantidad de prohibiciones de funcionamiento, como explicamos, existen ocho fiscalizadores. Este sistema puede ser perfectible, porque los fiscalizadores se ven altamente exigidos para fiscalizar una cantidad innumerable de actividades, y esos son los recursos de los cuales disponemos.

Ahora, en este departamento existen 22 profesionales y no hay médicos, porque no está contemplado que nosotros establezcamos la actividad médica y clínica propiamente tal. La actividad clínica y médica está establecida por otras regulaciones de otras instancias que tienen que ver con las relaciones contractuales entre paciente y médico.

La ley que establece los derechos y los deberes de los pacientes señala que cuando hay problemas con los médicos, se establece un juicio. También existe el procedimiento de mediación que establece multas y sanciones. Si ese procedimiento no es aceptado por alguna de las partes, se va a la justicia ordinaria, la cual determina. El hecho de no aceptar la mediación es un punto en contra para la persona que no la acepta.

Ese es el procedimiento que siguen todas las indicaciones médicas; por eso existe tanta rigurosidad en la reserva de la información clínica o médica.

Se me preguntó si esto es suficiente o insuficiente. Bueno, ese es un juicio que tiene que hacer cada uno. Yo encuentro que, con lo que tenemos, en general damos cuenta de la situación que compete a la Seremi de Salud respecto de establecer permanentemente que los Eleam cumplan con ciertas condiciones mínimas.

Ahora, no son sumarios a distintas personas. Por ejemplo, aquí tenemos cuatro sumarios en un Eleam. Es decir, en el transcurso de un año un Eleam puede tener varios sumarios y fiscalizaciones. Por lo tanto, no es el 50 por ciento exactamente y la prohibición de funcionamiento de un Eleam puede ser por un tiempo y luego se puede levantar la prohibición o aplicarse de nuevo. Ese es un proceso continuo. Obviamente siempre se aspira a tener más recursos y a ser más riguroso.

En Chile hay una situación complicada con los adultos mayores, aunque los recursos del Estado son adecuados, pero podrían ser mejores.

No todos los adultos mayores tienen enfermedades, ya que algunos pocos son autovalentes y sanos. Exigimos las fichas clínicas para saber cuántas personas se encuentran internas y eso se hace porque las residencias tienen una cuota máxima de personas y, en este caso, son 98. Cada residente debe tener una carpeta y nosotros la solicitamos donde se identifica el nombre del paciente, el sexo, la edad, el diagnóstico de autovalencia, las indicaciones y controles médicos y cómo se efectúan. El detalle del diagnóstico del paciente y su tratamiento clínico-médico se encuentran a la vista, pero no deberíamos entrar en esa competencia porque ese es un tema privado.

Ahora cuando los funcionarios realizan esas visitas, existe un concepto sanitario genérico que señala que tenemos una responsabilidad sanitaria por sobre la ley y otras consideraciones, etcétera. Cuando la autoridad sanitaria considera que hay una situación grave sanitaria, de riesgo inminente, y ahí se nos produce un problema, aunque la ley establece que debemos regirnos de acuerdo con ciertos procedimientos, en algunas ocasiones el seremi de salud puede determinar realizar otras acciones, como solicitar o determinar una actividad porque considera que hay un riesgo mayor para la población. Esa es nuestra responsabilidad.

En el acta aparecen los comentarios de los funcionarios que fiscalizan. Ellos comentan cosas que consideran relevantes que después serán revisadas en el sumario. Si se percibe una situación de riesgo inminente nosotros nos informamos inmediatamente de esa situación, cuestión que no ha ocurrido en los eventos de este Eleam porque esa es una determinación médica, sanitaria mayor. Hay un riesgo mayor para la población y puede constituir un peligro para ese conjunto de personas, por lo que los datos complementarios que aparecen en el acta sirven para ilustrar mejor lo que se pudiera determinar.

Con el acta, que corresponde a la inspección de un fiscalizador, se da inicio a una investigación sumaria y se da pie para que se tomen inmediatamente las medidas pertinentes. Como dije, en consideración de todo ello se inicia un sumario y se complementa con los datos que le parecieron adecuados al fiscalizador, aunque, en estricto rigor, cuando se hace un sumario, es un abogado quien se aboca a revisar los antecedentes. La contraparte que ha sido sancionada tiene la posibilidad de apelar y decir que no está de acuerdo con lo que se señala y nosotros la escuchamos. Los sumarios son procesos largos, al igual que en tribunales. Se produce una discusión, en donde se pueden modificar las multas o suspender la prohibición de funcionamiento. Es un proceso privado hasta que queda resuelto y se puede hacer público porque en el fondo la autoridad sanitaria sanciona a particulares, arguyendo la ley y nuestro propio criterio y, como en todo estado de derecho, esas personas deben tener la posibilidad de defenderse y nosotros tenemos la obligación de escuchar sus argumentos de defensa y de ponderar lo que ocurre para tomar una decisión al respecto. Respetamos mucho ese derecho porque puede haber equivocaciones y puede ser que la responsabilidad no sea compartida o no sea tan grande.

Por lo tanto, el acta es un instrumento del proceso que considera la opinión del fiscalizador, que es analizada y revisada por el equipo jurídico y cuando es

necesario, como en este caso, que es bastante infrecuente, reviso todas las actas y entrego un informe más detallado.

No sé si estoy respondiendo su pregunta respecto de ese paciente en particular. Le pido a la señora Luisa que me ayude si hay un detalle más específico respecto de esa situación. Insisto en que si hay una falla médica, como por ejemplo que no haya una sonda, porque no la vieron, porque fueron a ver al paciente y no la tenía y en la ficha dice que era sonda y si se describe, eso es un complemento de la ficha, pero aunque parezca difícil de entender, no es atributo u obligación que esta seremi tenga que hacer un sumario por esa situación. Al que le corresponde hacerlo es como lo señala la ley de Derechos y Deberes del Paciente.

Aquí, no se cumple una indicación médica y nosotros no somos médicos ni tenemos la competencia suficiente para detectar si está sanitariamente bien o mal que esa sonda estuviera o no lo estuviera. Solamente constatamos que decía que había sonda y no estaba puesta. Puede ser que en ese momento no estaba puesta. No sabemos si la sonda es permanente y no conocemos otros antecedentes médicos. Entiendo que posteriormente han aparecido, pero en estricto rigor, en cuanto a lo que hacemos como seremis, considero que hicimos lo que nos corresponde hacer y estamos obligados a ello. Ya ven ustedes que la Contraloría nos fiscaliza. No sé si está correcto o no. Tanto ustedes como otras instancias, somos una entidad pública dispuesta a responder.

Ustedes deben tener en consideración que todo es perfectible, que podemos mejorar y tener más fiscalizadores, pero es una decisión que no nos compete como autoridad.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** solicitó al señor Aranda que haga llegar los antecedentes respecto de la fiscalización o de las actas de fiscalización del día 28. Nos explicó cuál es el rol del fiscalizador, qué puede hacer y qué no, el tipo de acta y que podrían ser constitutivos de un sumario, dependiendo de lo que su propia función fiscalizadora determina.

También, solicito que para la próxima sesión se invite al señor Aldo Sierra, auditor del Servicio Nacional del Adulto Mayor, ya que necesitamos que entregue información que podría ser relevante para la investigación.

El **diputado señor Claudio Arriagada** señaló que ha quedado demostrado por parte del servicio que ellos tienen ocho fiscalizadores para 448 centros autorizados, además de la otra cantidad de tareas que tienen; hasta los tatuadores.

Como diputado de la Región Metropolitana fui donde el director y la asesora para plantearles los problemas que teníamos con los adultos mayores que sufren el mal de Diógenes. Me dieron una charla. No tenía idea de los adultos mayores que sufren el mal de Noé, que son los que acumulan animales, y a veces terminan mordidos por sus propios animales.

Es un servicio tan pequeño, con muy pocos recursos, en un país que crece vertiginosamente hacia los adultos mayores, y no asumimos esta problemática con la responsabilidad que se requiere.

Es importante el trabajo de esta comisión investigadora porque a través de sus conclusiones se podrán establecer estas preocupaciones, las que deben ser resueltas en forma urgente porque aquí estamos hablando de los lugares autorizados, pero en la población Malaquías Concha nosotros encontramos tres centros de adultos mayores clandestinos, donde una persona abusaba de los adultos. Algunos corresponden a gente que los van recogiendo, en fin.

Ha sido relevante nuestro trabajo para establecer con claridad cuáles son los límites y responsabilidades que corresponden al Senama, que son distintos de las que corresponden al Servicio de Salud en términos de responsabilidad y de control sanitario especialmente.

Sin embargo, no nos podemos quedar en esto. Me alegro que ahora tengamos un aliado para los adultos mayores en el Senado, porque esta problemática es tremenda. Por ejemplo, hay barrios donde muchos casos se denuncian, pero la mayoría de las veces los centros clandestinos permanecen por largo tiempo.

Respecto de los ocho inspectores, son los mismos para fiscalizar los carros de mote con huesillo, los choripanes, la peluquería, los hospitales, en fin.

Imagínense, son dos grandes servicios tremendamente disminuidos, sin recursos, sin dotación, sin una buena política de recursos humanos y remuneraciones. Es imposible que la Región Metropolitana sea atendida solo por ocho inspectores.

Intervención del señor ALDO SIERRA, funcionario auditor del Senama, de la encargada de la Unidad de Auditoría Interna, señora YASNA VELOZ SALINAS, y del señor RUBÉN VALENZUELA, director del Senama¹².

Experiencia profesional en los controles internos del Servicio - desvinculación de 150 funcionarios del Senama - Informe N° 840, de la CGR- Nombramiento de operadores políticos - Puntos que deben estar presentes en el control interno en los servicios públicos – Incapacidad de Senama para hacer control de sus recursos y la supervisión técnica de los Eleam – Responsabilidad del actual director del Senama - Irregularidades en los sumarios - No realización de tres programas sociales.

¹² Sesión 8ª, celebrada en miércoles 20 de diciembre de 2017.

El **señor Aldo Sierra, auditor interno del Senama**, indicó que ha venido a esta Comisión para aportar antecedentes dentro de mis competencias. Deseo relatar los hechos para que ustedes sepan cómo los servicios públicos se ven menoscabados cuando los controles internos no funcionan.

Soy un auditor con 25 años de experiencia en los controles internos del Servicio. Trabajé 8 años en el Ministerio de Desarrollo Social y 7 años en el Senama.

En 2014, cuando la señora Rayén Inglés ingresa como directora del Senama, inmediatamente -yo era encargado de la Unidad de Auditoría- me saca del cargo e ingresa un operador político, sin conocimiento ni experiencia, para hacerse cargo de la Unidad de Auditoría. La práctica que siguió después de haberme destituido del cargo fue la desvinculación de 150 funcionarios del Senama, con lo que eso acarrea, incorporando a muchos funcionarios sin experiencia ni competencias.

Transcurridos un par de años de la gestión de la señora Inglés, asume el actual director del Senama y el jefe de Auditoría Interna renuncia al Servicio, razón por la cual el actual director nuevamente contrata a otro operador político para hacerse cargo de la nueva auditoría, otra persona sin experiencia ni conocimientos. Esta persona dura alrededor de siete meses en el Servicio y ahí comienza mi subrogación durante un par de meses.

Lo que me corresponde es contestar el informe N° 840, de la Contraloría General de la República, respecto de los hechos ocurridos en el Eleam de Puente Alto.

Luego de estar un par de meses ahí, nuevamente el actual director contrató a otra persona para hacerse cargo de la Unidad de Auditoría, sin conocimiento ni experiencia.

En cuanto al término “operador político”, la connotación que le doy es por la gente que entra al servicio público sin experiencia y sin conocimiento, apartado de todo sentido de probidad institucional.

Me parece que el propósito de no tener continuidad en el cargo de auditoría es fundamentalmente para no advertir las prácticas y la convivencia personal de ambos directores. Finalmente, se deja en evidencia el débil aseguramiento del control interno del servicio.

De acuerdo con mi experiencia como auditor de servicios públicos, hay elementos básicos que debe tener un servicio público para que funcione en forma eficiente y eficaz, y para que no ocurran irregularidades.

A mi parecer, hay cuatro puntos que debieran estar siempre presentes dentro del control interno en los servicios públicos, los cuales son: tener funcionarios competentes y con experiencia; contar con una estructura organizacional adecuada; tener normas y procedimientos actualizados, y tener unidades de auditoría con experiencia.

El objetivo del Senama es fundamentalmente entregar recursos a los colaboradores del Estado para que ejecuten los programas sociales y de esa manera poder cumplir con los elementos de control que mencioné con anterioridad. Sin embargo, cuando el Senama desvincula a la mitad de sus funcionarios, incorporando

funcionarios sin experiencia, pierde el gran elemento de control operacional del programa.

Asimismo, si los procedimientos no se encuentran actualizados ni socializados, como instrumentos de control, se dificulta la labor de detectar situaciones irregulares, como sucedió en el caso del Eleam de Puente Alto.

Finalmente, al perder el carácter técnico la labor de la Unidad de Auditoría, contratando operadores políticos y no ejecutando el plan de auditoría de control, esta pierde toda eficacia de poder mitigar irregularidades en la gestión institucional.

Respecto de los fondos públicos, el gran porcentaje del presupuesto del Senama está asociado a las transferencias corrientes, las cuales se entregan a los operadores públicos y privados para ejecutar sus programas sociales. Actualmente, el Senama tiene aproximadamente 40.000 millones de pesos en cuentas por cobrar; es decir, recursos que fueron entregados a operadores y colaboradores del Estado, que están en calidad de rendidos, de rendidos observados, de rendidos rechazados y de rendidos no contabilizados. Estamos hablando de dos presupuestos del servicio en esa condición.

Lo anterior refleja que el Senama, a través de esta administración, no tiene la capacidad de controlar los recursos que pudieran dar garantía a la correcta administración y a la gestión operativa del presupuesto que financia los programas sociales.

En cuanto a la supervisión técnica que hace el Senama a los Eleam, llama la atención que los equipos de trabajo que supervisaban el programa Eleam fueran constantemente cambiados y reemplazados por otro funcionario, perdiendo la continuidad y eficacia de dicha supervisión. También llama la atención que no exista un procedimiento de supervisión de los equipos de trabajo que están a cargo de los programas en cuanto a los vistos buenos de las jefaturas, envío y respuestas de los informes.

Finalmente, se desprende que la supervisión técnica del Senama es precaria, como lo señala el informe de la Contraloría cuando menciona claramente las falencias y las negligencias de supervisión que tuvo el servicio del operador. Por lo tanto, las responsabilidades se encuentran claramente establecidas cuando las autoridades y jefaturas del Senama, dentro de su ámbito de competencia y en los niveles que corresponda, no ejercieron el control jerárquico permanente del funcionamiento del organismo y de las actuaciones del personal de su dependencia.

Cabe recordar que el actual director era responsable de las unidades que ejercían la supervisión al operador de los Eleam mientras ocupaba el cargo de jefe de División.

A fin de aclarar y precisar, el Senama en su presentación ante esta comisión menciona que los sumarios administrativos instruidos no indican que el director designara como fiscal a su amigo y colaborador personal para que investigara las irregularidades producidas mientras fue jefe de las unidades responsables a cargo de los Eleam.

Llama también la atención que este sumario tenga una demora de un año y medio, con una línea investigativa en que deja fuera de toda responsabilidad a las jefaturas involucradas.

Respecto del (irregularidades en los sumarios) segundo sumario, instruido por la Contraloría, llama la atención que se nombra como fiscal a un funcionario menor para su investigación, demorando casi cuatro meses para que este informara al director que no podía seguir en el cargo de fiscal, porque no tenía los requisitos en función de la normativa sumarial. Tras esto, el Senama crea la figura de complementar ambos sumarios, con el propósito de que el primer fiscal, amigo y colaborador personal del director, se hiciera cargo de la investigación.

Finalmente, llama la atención que los sumarios no incluyan la normativa que vulnera cada observación y hallazgo mencionados en el informe N° 840, de la Contraloría General de la República, y deja fuera de toda responsabilidad administrativa al señor Valenzuela mientras fue jefe del programa Eleam, formulando los cargos a los funcionarios y administrativos menores en esa línea operativa y jerárquica de las unidades involucradas en el proceso de supervisión del programa.

Dentro de las aclaraciones, respecto de las auditorías practicadas por el servicio, en la presentación del Senama a esta comisión, se menciona una auditoría con alcance en 2013, que no tiene relación con esta administración. Esa auditoría corresponde a la administración anterior, la cual hice personalmente.

Asimismo, Senama menciona a la comisión que dentro del período 2016, durante la gestión del actual director, se pidió al consejo de auditoría interna la no realización de tres programas sociales, incluido el programa Eleam. Esta solicitud la realizó personalmente el director a través de un oficio. Por lo tanto, falta a la verdad cuando dice que no había personal para desarrollar el plan de auditoría.

Por último, el consejo de auditoría instruye al director, y al ministro de Desarrollo Social, a realizar la auditoría, la que finalmente no se hizo.

Omisión de deberes del director nacional - Existencia de operadores políticos al interior del servicio - Advertencias del mal funcionamiento del Hogar Cordillera meses antes de que ocurrieran las muertes de residentes.

La **diputada señora Marcela Sabat** preguntó al señor Sierra su opinión respecto de los procedimientos sumariales que inició el Senama para perseguir las responsabilidades administrativas.

Además, si eventualmente hubo alguna omisión de deberes del director nacional, cuando se desempeñaba como jefe de división de gestión y de coordinación territorial, y si correspondía a él designar a un fiscal inspector.

En el marco de las investigaciones que han tenido lugar con ocasión de la crisis que todos conocemos del Servicio Nacional de Menores, se ha evidenciado que la capacidad del servicio para atender la demanda especializada de los niños, niñas y

adolescentes fracasa por el cuoteo político que existe actualmente y que impide la profesionalización de los funcionarios y que el personal sea calificado.

¿En el Senama ocurre algo parecido? Quiero saber si le consta, como lo mencionó, la existencia de operadores políticos al interior del servicio.

Asimismo, le pido que informe si existían advertencias del mal funcionamiento del hogar Cordillera meses antes de que ocurrieran las muertes que todos conocemos. ¿Una atención oportuna habría evitado muchas desgracias?

El director de Amsca culpa de la crisis del hogar Cordillera a un retraso en los pagos mensuales por parte del Senama. Por tanto, quiero saber si concuerda con esa afirmación y si las muertes ocurrieron por la falta de insumos o de alimentos.

Demora en la instrucción de los procedimientos sumariales - Advertencias previas al preinforme de la Contraloría – Responsabilidad funcionaria en la gestión de Amsca – Denuncia de las irregularidades en el Eleam Cordillera - Caso de Amsca: ¿hecho aislado o generalizado en los Eleam?– Gestión de la señora Rayén Inglés y del señor Rubén Valenzuela.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** señaló que una de las cosas que más ha llamado la atención en el transcurso del trabajo de la comisión es la demora para instruir los procedimientos sumariales para perseguir a los responsables de las irregularidades que denuncia la propia Contraloría en su informe.

La primera pregunta al señor Sierra es la siguiente. ¿Está al tanto de las advertencias previas al preinforme de la Contraloría que recomendaban tomar medidas? Si hubo advertencias, ¿a quienes se formularon?

¿Cuál es su opinión respecto de la supervisión que realizó la división de gestión y coordinación territorial al programa Eleam del hogar Cordillera?

Algunos han estimado que el Senama tuvo una suerte de manga ancha con Amsca en el momento de su contratación y en el período en el que prestaron servicios. Frente a esa afirmación, quiero consultarle a nuestro invitado si concuerda con ella. Es decir, ¿hubo manga ancha con la gestión de Amsca?

Además, ¿hizo presente al director nacional o regional de las irregularidades en el hogar Cordillera?

De ser efectivo, ¿qué respuesta obtuvo de esas autoridades? ¿Acudió al ministro de Desarrollo Social respecto de este tema?

En su experiencia como director del programa Eleam, ¿el caso de Amsca es un hecho aislado o responde a una situación que se repite en hogares bajo la tuición de Senama?

En realidad, no sabemos si es un caso puntual lo que sucedió en el hogar Cordillera o es una práctica en los más de 400 hogares bajo supervisión del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

¿Lo observado en el Senama es una expresión más de situaciones comunes en el servicio público o es una situación excepcional que se desató en la gestión de la señora Rayén Inglés, directora desde 2014 en adelante, y después del actual director Rubén Valenzuela?

Experiencia previa del señor Sierra antes de ingresar al Senama – Razones para sostener que todos los funcionarios públicos ingresan solo por apoyo político - Sumario administrativo por falta de probidad - Supervisiones que realizó como funcionario – No renovación del contrato.

La diputada señora Denise Pascal indicó que el señor Sierra ingresó el 1 de enero de 2011 -en el gobierno del Presidente Piñera- y estuvo en el cargo, a contrata, hasta el 31 de marzo del mismo. Se le renueva la contrata en abril de 2011 y pasa a tener grado 6, hasta 2017. Pasó por diferentes cargos, según él mismo explicó.

Quiero hacerle algunas preguntas respecto de su trayectoria. ¿Cuál es su experiencia previa a entrar al servicio, a contrata?

Usted señala que los funcionarios públicos ingresan todos por pituto político o por acuerdos políticos. Entonces, cuál es su experiencia previa para considerar que todos los funcionarios públicos ingresan solo por apoyo político.

Me llama la atención el punto porque usted trabaja prácticamente siete años en un sistema de administración pública y considera que ninguno tiene la experiencia necesaria para cumplir sus funciones. ¡Raro! Nueve años y considera que todos sus compañeros no tienen las condiciones necesarias. Por lo tanto, quiero conocer su experiencia previa.

Por otra parte, en septiembre de 2017 tuvo un sumario administrativo por falta de probidad. Usted habla de la probidad del resto, pero no habla de la propia. No dice que también tiene un sumario administrativo por falta de probidad.

Además, hizo presente que el director, para el efecto de llevar los sumarios administrativos, designa a sus amigos. ¿Cuáles son esos amigos y qué experiencia tenían?

Yo puedo tener un gran amigo, con mucha experiencia, y ojalá pudiera trabajar conmigo. Normalmente, uno busca gente transparente, con experiencia y cercana, porque es una manera de tener la confianza necesaria cuando un director debe velar por todo un país.

¿Cuántas supervisiones llevó a cabo en sus años como funcionario? ¿Qué regiones supervisó? ¿Solo le correspondía hacerlo en la Región Metropolitana?

Por último, me da la sensación de que no se le renovó el contrato para el próximo año y, por esa razón, está hablando con la sensación -quiero que me la explique- de que todo es malo.

Si bien existen errores, me gustaría saber qué considera bueno dentro del Servicio Nacional del Adulto Mayor, porque, por lo menos, desde hace treinta años y más –cuarenta o cincuenta años- vienen funcionando los hogares de adultos mayores. ¿Cómo considera la parte positiva que puede tener el Senama? Lo pregunto para sacar experiencia y ver cómo corregir la parte negativa para el futuro.

Defensas corporativas de los diputados de gobierno – Repetición de lo sucedido en el Sename.

La **diputada señora Marcela Sabat** lamentó profundamente que los diputados oficialistas, en particular quien me antecedió en el uso de la palabra, sigan con defensas corporativas. Ya vimos lo que ocurrió en el Sename y los diputados oficialistas siguen cayendo en lo mismo: defender a funcionarios que, lamentablemente, no ejercen sus cargos de la mejor manera, por lo que nos encontramos con crisis abiertas y profundas.

Lamento que, en vez de que el primer objetivo sea la protección de quienes merecen que se les garanticen sus derechos, los más vulnerables, en este caso nuestros adultos mayores, nuevamente se caiga en una defensa corporativa y, en este caso, de personas que tienen responsabilidad en lo que está ocurriendo, porque quiere decir que no aprendieron nada.

Claramente, eso los ha llevado a perder una elección en forma tan contundente, por lo que deberían escuchar a la ciudadanía.

Señor Presidente, por su intermedio, quiero decir a la diputada Denise Pascal que la ciudadanía se dio cuenta de que no quiere más defensa corporativa y que, de una u otra forma, lo hicieron mal.

En esa misma línea, lamento que, a pesar de que la ciudadanía les dijo que no estuvo bien lo que hicieron en el Sename, hoy lo estén repitiendo en el Senama, pues no se dan cuenta de que el foco son los adultos mayores más vulnerables, quienes fueron vulnerados en sus derechos, puesto que el Estado no se los ha garantizado mientras ustedes han sido gobierno.

Remitámonos a los hechos, porque aquí la diputada está hablando de sensaciones. Nosotros no somos quienes para preguntar sobre sus sensaciones a nadie y, claramente, si nos responden, no nos van a decir que son las mejores.

Estamos hablando de los hechos ocurridos: muertes de adultos mayores en manos del Estado. Por lo tanto, seamos serios, remitámonos a eso y no sigan cayendo en lo que finalmente los llevó a que no volvieran a ser gobierno.

Ausencia del Ministerio de Desarrollo Social en esta materia – Antecedentes que la secretaría regional ministerial de Salud no entregó a la Comisión.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** lamentó lo que ha planteado la diputada Pascal, porque el foco de esta comisión -lo dije al pasar entre las preguntas que hice al señor Sierra- es lo que está pasando en el Senama, no en la institución en sí misma, sino en casos puntuales del programa Eleam, es decir, tanto en los hogares de dependencia directa como en aquellos que les corresponde supervisar por mandato, toda vez que reciben subvenciones por parte del Estado.

Justamente, el Senama es el servicio encargado de velar por nuestros adultos mayores. Si bien dependen del Ministerio de Desarrollo Social, este es bastante ausente en estas materias y va a seguir estando ausente. Por eso, una de las preguntas que le hice al señor Sierra dice relación con ese tema.

Nuevamente, lamento las defensas corporativas, porque esta es una comisión investigadora mediante la cual queremos aclarar las responsabilidades de los órganos del Estado, no exclusivamente del Senama, ya que existen otros órganos estatales que tienen responsabilidades.

Es bueno que la comisión solicite copia del reportaje respecto de este tema que transmitió anteayer un canal de televisión, porque el seremi de Salud asistió a la sesión anterior de esta comisión, y existen elementos que no se dijeron aquí, pero sí en ese reportaje, por parte de funcionarios de la secretaría regional ministerial de Salud, lo cual considero grave.

Los documentos fueron mostrados y existen declaraciones de los funcionarios. Por lo tanto, considero que eso debiera ser parte del cuaderno de investigación de esta comisión.

Sugiero que nos enfoquemos en el tema que nos convoca y en el objetivo de esta comisión, para que todos puedan hacer las preguntas y también responder, porque si entramos en la discusión o en la descalificación de los invitados, como si esto fuera un juicio en que debemos tachar a los testigos –como dicen los abogados-, no vamos a llegar a nada y nuestro interés es otro.

La verdad es que si el señor Sierra hubiese sido un pésimo funcionario, no habría sido contratado durante los cuatro años del actual gobierno.

Juicio preestablecido que se transforma en un *show* – Necesidad de hacer las conclusiones cuando las investigaciones concluyen – Concepto de operador político.

El **diputado señor Osvaldo Andrade** expresó que cuando uno integra una comisión investigadora, siempre debe tener la amplitud y la disposición para escuchar y formarse un juicio una vez que concluye la investigación, porque de eso se

trata. Es la mínima obligación que puede tener cualquier parlamentario o persona que participa en estas cosas.

Lo peor que se puede hacer es llegar con un juicio preestablecido, porque esto se transforma en un *show*, en una faramalla, en un rito que no tiene ningún sentido. Entonces, preguntar a los invitados carece de sentido cuando uno ya tiene un juicio.

Tal vez sería bueno retomar esa vieja tradición de hacer las conclusiones cuando las investigaciones concluyen, y no partir la investigación con una conclusión ya construida, porque eso es un error. Quiero hacer ese llamado.

Hasta ahora no he hecho ningún juicio en esta comisión, ni en uno ni en otro sentido, ni exculpatorio ni inculpatorio, precisamente, porque es bueno esperar que concluya nuestro trabajo y que nuestros invitados nos entreguen sus testimonios. Probablemente el director reaccionará a lo que se ha dicho y nos iremos haciendo juicios que expresaremos en la conclusión final.

En segundo lugar –por su intermedio, señor Presidente-, quiero preguntar al director del Senama qué entiende por operador político, porque hay conceptos que en este país se han transformado en denostativos y pareciera que el operador político es una persona manchada, en circunstancias de que todos los que estamos en esta sede somos operadores políticos, porque nos dedicamos a la política, porque entendemos que la política es buena para el país y, en consecuencia, hay que operar en política. No es una cosa conceptual que existe por sí misma, no es una nube, es algo en que uno opera y conversa. Ahora conversaremos desde la oposición, porque la ciudadanía ha manifestado su vocación, pero se opera en política, y aquí hay personas que se dedican a la operación política, incluso desde su opinión. Algunos tendrán más talento que otros, algunos serán más eficaces que otros, pero eso es otro juicio.

Entonces, le pido que me explique qué entiende por operador político, porque yo me sentí afectado por su concepto. Se lo digo con franqueza, porque me tiró como un baldón, y yo asumo mi condición de operador político con mucho orgullo, a diferencia de otros que lo ocultan, por esa siutiquería de negar aquellas cosas que uno hace cotidianamente, que es muy propio de la política y de los malos operadores que no se reconocen a sí mismos.

Entonces, sin ningún juicio previo, le pregunto qué entiende por operador político, porque lo planteó como requisito negativo y sería bueno precisarlo. Tal vez su explicación podría ser lo suficientemente valiosa.

Por último, lo relativo a las defensas corporativas lo vengo escuchando desde hace un montón de tiempo y todavía nadie me explica qué es. Como espero que me lo explique alguien que sepa, no lo pregunto en esta comisión, para ser preciso. Le voy a preguntar a alguien que entienda de estas cosas, probablemente a un penalista. Con el mayor respeto.

Tampoco se lo preguntaré a usted, porque sería un abuso de mi parte, y lo que menos quiero es abusar de una persona que tiene la buena voluntad de venir a prestar declaración.

Imputaciones como operadores políticos en el cargo de auditor interno – Denuncia ante el Ministerio Público por eventual delito del señor Sierra – Falsa imagen de Amsca en reportaje de televisión – Incremento del 75% del presupuesto del Senama en 2013 sin contar con el personal administrativo necesario – La deuda del Senama se ha rebajado en el 80% - Imposibilidad de desvincular a 150 funcionarios.

El señor Rubén Valenzuela, director nacional del Servicio Nacional del Adulto Mayor, señaló que en esta comisión han estado presentes una serie de instituciones que han expresado información desde su punto de vista.

Esta no es la primera sesión de la comisión, llevamos varias, pero yo solicité expresamente que nos invitaran a esta, porque hay que hacer la distinción entre lo que es la verdad institucional y lo que puede ser una verdad parcial, expresada por una persona que, producto de situaciones particulares, pueda generar una opinión, dando cuenta de algo que las instituciones que han estado presentes acá no han dicho.

Quiero partir con eso, porque se han hecho una serie de imputaciones en relación con operadores políticos que hay en el servicio en el cargo de auditor interno. En relación con esa materia, quiero mencionar que las personas que han ido asumiendo ese cargo cuentan con ciertas competencias. El primer nombre que señalaron no lo designé, porque no era el director de la época, pero a la segunda persona sí la designe yo. Se trató de una funcionaria del servicio, una administradora pública que llevaba muchos años y, por un procedimiento de promoción interna que he tratado de resguardar en el servicio, ella asumió como auditora. No es una persona que llegara de afuera. Posteriormente, llegó una tercera persona una vez que ella renunció.

Por lo tanto, quiero que quede claro que la primera persona que nombré era una funcionaria que estaba en el servicio y que trabajaba en el área de administración.

La segunda persona que nombré es la actual auditora, quien podrá referirse más adelante al trabajo que se ha hecho en la Unidad de Auditoría. Me parece extraño que una persona que lleva tanto tiempo en la Unidad de Auditoría aparezca hoy contando ciertas situaciones, sobre todo cuando esto se produce en medio de una medida de suspensión que el señor Sierra tiene desde el mes de septiembre de este año y que, de acuerdo con antecedentes recabados en el sumario, el fiscal que llevaba adelante el sumario presentó una denuncia ante el Ministerio Público por eventual delito, la que fue presentada también durante el mes de septiembre. Dejaré una copia de la presentación que se hizo al Ministerio Público sobre el resultado inicial del sumario para que se investigue la eventualidad de un delito.

Ahora bien, creo que uno, a veces, debe actuar como corresponde. Entonces, si se pretende mostrar una imagen de negligencia, está bien, puede ser. De

hecho, en ese reportaje al que se aludió, la institución que vino acá a esta comisión, la Fundación Agrupación Médica Social Chile Ayuda (Amsca), termina apareciendo como una fundación de jóvenes voluntarios esforzados. Así termina ese reportaje.

Además, quiero señalar que, independientemente de esta situación personal, el señor Sierra habitualmente va al servicio. Este señor ha señalado, por ejemplo, que hay –repito, él lo ha señalado- 40 personas que están en una lista negra y que van a ser desvinculadas en el próximo gobierno. También ha dicho que vienen nuevos reportajes en contra del Senama. Ayer hubo una actividad del servicio y señaló que iban reporteros a cubrirla. Entonces, hay una situación bastante compleja.

También quiero mencionar que, en 2013, el presupuesto del Servicio Nacional del Adulto Mayor se incrementó en 75 por ciento, sin contar con el personal administrativo, para hacerse cargo de dicha carga administrativa y de transferencia.

Efectivamente, cuando asumí el cargo, había un atraso de 41.000 millones -no de 40.000 millones como dijo el señor Sierra- y, actualmente, producto de un compromiso que establecimos con la Contraloría General de la República, esa deuda se ha rebajado en 80 por ciento. Es decir, se incrementaron los recursos a transferir del servicio en 75 por ciento, sin contar con los recursos humanos, pero independientemente de ello, hoy contamos con una rebaja significativa de las deudas que estaban sin cobrar. Efectivamente, hay una situación.

Por otro lado, me gustaría también en algún momento hablar de los desafíos del servicio, sobre cuáles son las cosas que hay que mejorar, porque este servicio no puede seguir así. Cuando él dice que hay 150 personas desvinculadas, ¡por favor! Si el servicio está constituido por 180 funcionarios, entre contrata y planta, más el personal a honorarios. Entonces, ¿cómo podríamos desvincular a 150 personas?

Eso quería señalar en relación con temas puntuales que me interesaba hacer presente.

Señor Presidente, solicito que autorice a la encargada de la Unidad de Auditoría Interna para entregar información. Le pedí que trajera información sobre las auditorías realizadas, los informes que se enviaron al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), que es el órgano encargado... Es importante que se conozcan, porque el señor Sierra es un funcionario que pertenecía a la Unidad de Auditoría Interna. Es importante que se dé cuenta de esto. Por último, como él señaló que ella era una operadora política, es justo que dé a conocer su currículum.

Nepotismo en los servicios públicos - Experiencia de 25 años en el servicio público – Sumario en su contra no está terminado – Responsabilidad compartida de Amsca y el Senama - Inexperiencia de los funcionarios del departamento de auditoría.

El señor Aldo Sierra, funcionario auditor del Senama, explicó que la palabra operador político se ha repetido mucho acá y la voy a aclarar. Me refería fundamentalmente al nepotismo que existe en los servicios públicos, a las personas que ocupan cargos sin experiencia y sin competencias. Tengo la mejor impresión del Poder Legislativo y de los diputados.

Por su intermedio, señor Presidente, quiero responder a la diputada Pascal. Mi experiencia no es solo en el Senama, llevo 25 años en el servicio público, trabajé en el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv) y me conozco todos los programas del Ministerio del Desarrollo Social, los he auditado todos.

Respecto del sumario, quiero señalar que no se puede anticipar nada cuando los sumarios no están cerrados. Acabo de hacer una defensa, porque los cargos en que se me imputan no tienen nada que ver con la investigación que se me inventó.

Por lo tanto, ese sumario no sirve de antecedente para ninguna persona mientras esto no se aclare, y en este momento se está en proceso investigativo. Y lo que ha hecho el Senama, de enviar información al Ministerio Público, no tiene ningún asidero, lo encuentro casi ridículo.

Quiero resumir las responsabilidades compartidas que tiene esta situación. Sé que el operador Agrupación Médica Social Chile Ayuda (Amsca) es responsable parcialmente de lo sucedido, pero la gran responsabilidad de todo lo que sucedió la tiene el Estado de Chile a través del Senama y de esta administración. Los controles no funcionaron y cuando advirtieron sobre ciertas cosas, no se tomaron en cuenta.

Por lo tanto, la responsabilidad es compartida entre el operador y el Senama, pero la importancia la tiene fundamentalmente -respecto de la responsabilidad- el servicio del Estado, el Senama.

Ahora, cuando estuve a cargo de la Unidad de Auditoría llegó esta administración, me sacan del cargo, y la persona que llega así como todos quienes se incorporaron a la unidad y fueron los encargados, no tenían ninguna experiencia ni competencia para esto.

Repito, los tres funcionarios que se incorporaron a la auditoría no tenían ninguna experiencia y, actualmente, la persona que ingresó ahora, tampoco la tiene.

Ahora, no sé cómo poder contestar todas las preguntas que me hicieron, porque ya no me acuerdo.

Además puedo agregar que el Senama técnicamente no da garantías para que esto no vuelva a suceder. Es más, siguen sucediendo cosas. Tampoco da garantías para administrar un presupuesto donde tiene las cuentas por cobrar súper atrasadas.

Ahora, quiero decirle al director que me diga si la información contable financiera es efectivamente que el 80 por ciento de los 40 mil millones están ingresados al circuito. Me gustaría que lo demostrara a esta Comisión.

Asimismo, me gustaría que el Senama demostrara el atraso del control financiero.

Experiencia profesional – Postergación de auditorías por falta de personal – Ausencia de observaciones respecto de las auditorías – Entrega de documentos y antecedentes a la CGR.

La **señora Yasna Velozo, responsable de la auditoría interna del Senama**, señaló que el señor Sierra, miembro de la unidad de auditoría, mencionó que uno no tiene experiencia ni tiene calificación.

Cabe señalar que soy contadora auditora; trabajo en el sector público desde 2010, tengo varios diplomados y ahora soy candidata a un MBA con especialización en gestión en salud. No sé si eso cabe o no como capacidad técnica; ustedes podrán evaluarlo.

Respecto de lo que él menciona sobre la auditoría que llevó a cabo, vamos a precisar que el 2013 se efectuó una auditoría, pero no es él quien la efectúa, sino Patricio Sepúlveda, y él, a través del oficio N° 5, de enero de 2014, envía este informe al Consejo de Auditoría Interna del Estado (CAI).

Consultado, en mayo de este año, si tenía otro antecedente respecto de la unidad de auditoría, mencionó que no mantiene ninguna otra información, sino tan solo del período 2016-2017. Desconoce cualquier otra información.

Por lo tanto, me llama la atención que haga mención que el informe de auditoría lo ejecuta él, cuando está firmado por Patricio Sepúlveda (el señor Sierra era jefe).

Dentro de su relato, también hace mención que el año pasado el director, de puño y letra, firmó la solicitud de postergar auditorías del programa de residencias Eleam.

Al respecto, como auditores internos sabemos perfectamente que nosotros proponemos al director situaciones, y será él quien las aprobará o no. Pero aquí, en tres oficios “mosqueados” por el señor Sierra, solicita la postergación de la auditoría de las residencias colectivas Eleam, dado que falta personal dentro de la unidad de auditoría.

A su vez, el CAI indica, inmediatamente después de haber enviado los oficios, que se debe tener prioridad en la ejecución de esta auditoría.

Finalmente, en julio de 2016, la Contraloría General de la República hace la auditoría N° 840, y la auditora, señora Nadia Silva, que está de diciembre del año pasado, informa al CAI que se está llevando a cabo esta auditoría y, por lo tanto,

subsana, medianamente o en suplemento, que la auditoría de las residencias colectivas Eleam se iban a realizar el 2017.

El señor Sierra -tal como él mismo menciona- lleva años trabajando en la administración pública y, en el Senama, desde 2011. Me llama la atención profundamente que desde que asumí el cargo, él nunca haya hecho mención sobre los puntos tan relevantes que estaban dentro de sus observaciones. Todo lo contrario, no hace mención alguna de algún hallazgo importante que sea fundamental incorporar al plan anual de auditoría que, dicho sea de paso, es él quien genera estos planes de auditoría anualmente.

Creo que ante otros dichos que él tiene, me llama la atención que hable sin documentos, respecto de resoluciones o de los hallazgos de la Contraloría, puesto que aquí ha sido reiterativo, por parte de la institución de Senama, la entrega de documentos, recepcionados tanto de la Contraloría, de la seremi, sobre el levantamiento de las observaciones hechas respecto del informe N° 840.

Pérdida del foco de la investigación: muerte de 31 personas – Responsabilidad del Estado - Reingeniería institucional del Senama – Dudas sobre la capacitación de los profesionales y de los funcionarios del Senama - Investigación sumarial al Senama de la Región de Aysén.

El **diputado señor David Sandoval** observó que de repente como que uno tiende a perder un poco el centro –bastante más que poco- del tema que estamos investigando.

Hay 31 adultos mayores fallecidos en ese establecimiento de atención de adulto mayor, y me interesa un rábano la situación particular de cada uno de los profesionales del sector. Es más, incluso el propio director dice que el Senama no resiste más respecto de esta situación y en estas condiciones, lo que lleva a pensar que el Estado ha sido profundamente irresponsable en mantener una institución en estas condiciones.

Esto fue acordado por la Comisión Especial del Adulto Mayor hace cuatro años. Tres medidas se necesitaban con urgencia en materia de perfeccionar la institucionalidad del cuidado del adulto mayor. Una de ellas era una reingeniería institucional del Senama, porque ya no daba para más y porque hoy se está transformando en un organismo superficial, que no va a la profundidad del tema, sino se transforma en una mera caja pagadora, donde se administra el fondo para la administración de los programas del adulto mayor, y nada más. No tiene incidencia alguna en la gestión, en la tutela y en el cuidado, y en el perfeccionamiento, lo que ha significado un error profundo que ha generado los problemas, particularmente en este establecimiento.

Respecto de la capacitación de los profesionales y de los funcionarios, personalmente tengo profundas dudas. Es más, hice un requerimiento de investigación sumarial al Senama de la Región de Aysén, porque luego de una visita, fueron funcionarios de Senama a amenazarlos. Esto fue así: en su minuto, nosotros llevamos un candidato a la Presidencia, para que conociera la experiencia de una vivienda tutelada; la única existente en la Región de Aysén. Luego de ir, estos funcionarios fueron al día siguiente a reclamar y a amenazar a los pobres adultos mayores beneficiados con vivienda tutelada que los iban a echar, porque ellos no tenían la posibilidad ni el derecho de participar ni opinar en ninguna situación que tuviera que ver con ese tema, lo que es una aberración que va contra de todo el espíritu de las políticas de inclusión del adulto mayor.

Debo reconocer que el Senama hizo la investigación y sancionó a los responsables de este tema. Incluso uno de ellos era hasta hace poco candidato a diputado de la Nueva Mayoría, quien fue sancionado con multa y amonestación, tal como a otros funcionarios. Por lo tanto, reconozco que se reaccionó, y a eso uno se refiere cuando hay funcionarios que se escapan más allá de lo que son sus propios roles en cumplir su función.

Ahora, en el fondo del tema, si algo tenemos que concluir es que el Senama ya no da más el ancho respecto de los desafíos que se tienen sobre los adultos mayores.

Debemos impulsar una temática totalmente distinta y no quedarnos, por favor, en lo que es adjetivo y no en lo sustantivo.

Aquí, murieron 31 personas, y es ahí donde tenemos que concentrar el esfuerzo, fundamentalmente para que esta situación no vuelva a pasar. La idea es que tenga sentido esta comisión investigadora porque lo medular es que fallecieron 31 adultos mayores. No puede volver a ocurrir un hecho de esta naturaleza por alguna omisión o una disposición mal ejecutada.

Defensa corporativa – Anomalías en el Centro Cordillera y otros que deben perfeccionarse - Relación del sistema de jubilación y situación de los adultos mayores – Responsabilidad de país – Formación de cuaderno separado.

La **diputada señora Denise Pascal** sostuvo que cuando se dice que defendemos en patota -para decirlo en el idioma que habla el pueblo de Chile- es porque creemos en la gente que trabaja y que desempeña su cargo por muchos años.

Por su intermedio, señor Presidente, quiero aclarar algunos puntos a los diputados que mencionaron mi nombre en sus discursos respecto de que he realizado una defensa corporativa.

En primer lugar, aclaro al señor Sierra que si he preguntado cosas personales o de la institución es porque el informe que entregó es personal. Por lo

tanto, más allá de lo que usted opinó acá uno tiene que saber cuáles han sido sus actitudes. Las preguntas no tienen intención de denostar ni nada parecido, sino solo saber claramente qué pasó.

En el informe que entregó no hace mención a los muertos del Eleam Cordillera. Por ende, es lógico que se pregunte sobre ciertos temas específicos. Sabemos que hay 31 muertos en el Eleam Cordillera. Bueno, 32, 33 o 28 muertos, dentro del proceso, es preocupante.

No estoy hablando en contra de los adultos mayores. Yo soy una adulta mayor. Después de escuchar las exposiciones sobre el Eleam Cordillera no cabe duda de que la empresa a cargo no era una empresa familiar, como ellos decían.

No cabe duda de que hay situaciones anómalas en el Eleam Cordillera, como sucederá en otros centros. Hay que perfeccionarlos.

En el país cada día habrá más adultos mayores, con pésimas jubilaciones, porque el sistema de las AFP que impusieron en los años 80 está llevando a que los adultos mayores terminen en establecimientos de larga estadía, ya que sus familias no tienen la capacidad para mantenerlos. Por eso, cada día se crean más hogares para tener a los adultos mayores.

Mientras no cambiemos nuestro sistema de jubilación, este país cada día tendrá más adultos mayores, terminará con más centros de atención, diurnos o nocturnos. Eso es lo que sucederá.

Por lo tanto, el sistema para atender a los adultos mayores debe contar con las mejores condiciones, en la medida que avanzan los sistemas tecnológicos, pero también tenemos que considerar por qué llegan a esos hogares.

Entonces, la responsabilidad sobre los adultos mayores no es solo del Senama, sino de todos. Esto es lo que hemos planteado y eso no es una defensa corporativa.

Lo que hemos dicho, y lo volveremos a decir cada vez que sea necesario, es que el Senama cumple una función, la que se ha tratado de mejorar en los últimos años.

En mi zona hemos construido una cantidad de hogares diurnos para que los adultos mayores estén en ellos durante el día y sean recogidos por sus parientes en la tarde.

Pero aquí se ha tratado de decir que todo es malo; esa es la sensación que queda.

Quiero señalar que sí tenemos preocupación por los adultos mayores, y no solo en esta Sala. Muchas veces se hace esa labor en silencio.

El **diputado señor Leopoldo Pérez** solicitó que quede en cuaderno separado la última intervención de la diputada Denise Pascal.

La **diputada señora Marcela Sabat** pidió que las declaraciones del director queden en cuadernos separados para efectos de las conclusiones que

debemos realizar en el informe. Me refiero a las declaraciones sobre una posible negligencia del Estado.

La **diputada Denise Pascal** señaló que este gobierno ha tenido un gran avance en la situación de Estado -para no nombrar a ningún gobierno- respecto de los centros de atención de adultos mayores. Por algo hemos creado las instituciones diurnas para adultos mayores.

Además, la investigación que se ha realizado en esta comisión versa sobre un centro de atención. ¡Seamos claros al respecto! Es sobre el centro de atención Cordillera.

Cuando se habla en general sobre la situación es cuando he terminado haciendo una defensa de mi gobierno, y lo seguiré defendiendo, aunque aquí se diga que perdimos. Sí perdimos tenemos que hacer los análisis correspondientes, pero no es esta comisión la encargada de llevar a cabo esa tarea.

El **señor Rubén Valenzuela, Director Nacional del Senama**, indicó que dejará a disposición de la comisión tres documentos. Una minuta que señala los desafíos del servicio; la presentación que realizamos en la fiscalía, en septiembre, y una minuta informativa sobre un caso que ocurrió el 7 de diciembre en el Eleam Cordillera, donde falleció un adulto mayor.

VII.- CONSIDERACIONES QUE SIRVEN DE BASE A LAS CONCLUSIONES O A LAS PROPOSICIONES RECHAZADAS POR LA COMISION.

Propuesta de las diputadas señoras Claudia Nogueira Fernández, Marcela Sabat Fernández, Marisol Turres Figueroa, y de los diputados señores Leopoldo Pérez y David Sandoval.

I.- OBJETO DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA.

Fueron preocupantes los resultados del informe de auditoría N° 840/2016 de 17 de febrero del año en curso, evacuado por la Unidad de Auditoría de la Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, en el que se evidenciaron una serie de irregularidades referidas a las condiciones en las que reciben cuidados los adultos mayores vulnerables de nuestro país y la falta de fiscalización del Servicio Nacional del Adulto Mayor, concretamente respecto del Establecimiento de Larga Estadía (ELEAM) de Puente Alto. El órgano de control verificó, entre otras situaciones: “la falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado del contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los resistentes”.

Por lo anterior, el mandato de la Cámara de Diputados a la Comisión Especial Investigadora, se encuentra contenido en el Oficio N° 13.517, aprobado en sesión del 20 de septiembre de 2017, señalando que la Comisión se creó para:

- a) Reunir antecedentes referidos al cumplimiento efectivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor de sus funciones institucionales señaladas en el artículo 3° de la Ley 19.828, particularmente aquella que dice relación con la supervisión de organismos que brinden acogida y atención integral al adulto mayor.
- b) Indagar acerca de eventuales vulneraciones de derechos fundamentales de los adultos mayores que reciben cobijo y cuidado por parte de los ELEM.
- c) Indagar acerca de denuncias referidas al manejo irregular de fondos públicos por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor, puestas en conocimiento del Consejo de Defensa del Estado.

II.-ELEM “CORDILLERA DE LOS ANDES” DE PUENTE ALTO Y GESTIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR.

Como es de conocimiento público, el mencionado Establecimiento de Larga Estadía, en un periodo de marcha blanca, fue operado por la Fundación Hogar de Cristo. Terminada su gestión, el Servicio convocó a licitación a privados a fin de hacerse cargo de la administración del centro en cuatro oportunidades, declarándose una de ellas inválida y en las demás desiertas. Considerando este fracaso, SENAMA decide suscribir un convenio de trato directo con la Fundación Agrupación Medica y Social Chile Ayuda (AMSCA), con la finalidad de operar la mencionada residencia colectiva. De acuerdo a las declaraciones aportadas por Rubén Fuenzalida¹³, el convenio comenzaría a generar sus efectos a partir del 1 de julio de 2015, cuya duración sería de 12 meses. El servicio se comprometió a transferir a la fundación una suma que asciende a \$517.448.676.-, pagaderos en 4 cuotas iguales, trimestrales y sucesivas de \$129.362.169.-

Según dispone el artículo 3 de la Ley N° 19.828 “El Servicio se encargará de proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan”. A continuación, señala que en especial, le corresponderán funciones como “f) 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.”

Más precisamente, confirma lo dicho el propio director quien señalara que “la supervisión involucra acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales, técnicas derivadas de los actos administrativos, mandato o resolución emitida por las autoridades competente.”¹⁴

¹³Respuesta a pregunta N° 1 efectuada por Diputado L. Pérez, contenida en minuta de respuestas enviadas por el director del SENAMA, de fecha 25 de octubre de 2017.

¹⁴Respuesta a pregunta N° 3 efectuada por Diputado R. Farías, contenida en minuta de

A la luz de los antecedentes recabados por la comisión y el resultado del aludido informe de auditoría, fue posible encontrarse con una serie de irregularidades emanadas del convenio que separan al servicio de la función precisada en el párrafo anterior y que compromete su responsabilidad político-administrativa, a saber:

1.- Diferencias contables.

Fueron reiteradas las oportunidades en que se dejó notar la falta de comunicación entre las partes del convenio. Las diferencias contables aparecen en dos aspectos, las cuales no solo se dejan ver en el informe de auditoría sino que también durante el desarrollo de la comisión en relación a los gastos observados y rechazados y las cifras que se encuentran plasmadas en las rendiciones enviadas por parte de AMSCA respecto de aquellos montos comunicados mediante oficio por el Servicio al operador, los cuales, a su vez, no concuerdan con aquellos registrados en la planilla Excel que lleva el administrador.

Citando al órgano contralor, esta situación implica una vulneración de los artículos 3 y 5 de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, que en resumen dispone que los órganos del Estado deben respetar los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia de sus actos; así como también autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los fondos en la realización de sus tareas¹⁵.

2.-Pagos y entrega tardía de recursos a AMSCA.

Es necesario hacer presente que, de acuerdo a la declaración ante la comisión de Antonio Lepe, director de AMSCA¹⁶, las bases de licitación exigían como requisito a aquellos privados que concurrieran al concurso tuvieran la capacidad económica y los fondos necesarios para acompañar una boleta de garantía ascendente a la suma de 52 millones de pesos.

Luego del desastroso resultado de los llamados y la escasa participación, SENAMA se contacta con la Fundación AMSCA pese a que no contaban con los fondos requeridos. Ante ello, el Servicio modifica las bases con la finalidad de celebrar el -ya conocido- convenio de trato directo.

Durante el proceso de firma, la fundación comienza a operar el establecimiento sin una base contractual válidamente perfeccionada y consecuentemente sin los recursos acordados. AMSCA solicitó el traspaso de los recursos al actual director Rubén Valenzuela (en ese momento Jefe de División de

respuestas enviadas por el director del SENAMA, de fecha 25 de octubre de 2017.

¹⁵Informe Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 42.

¹⁶ Acta de la sesión 5ª, ordinaria, celebrada el día miércoles 29 de noviembre de 2017. www.camara.cl

Gestión y Coordinación Territorial), quien sostuvo que mientras el acto administrativo no fuera tramitado, el Servicio no cumpliría con lo pedido, compeliéndolos a solucionar la escasez económica por sus propios medios.

Este escenario no hace más que evidenciar la falta de cuidado del Servicio y particularmente del señor Valenzuela, al permitir que se haga responsable de operar un centro de larga estadía de tamaño importancia y sensibilidad, una organización privada que carecía de las competencias y recursos para ejercer esa función. Agrava lo anterior el hecho que, esta decisión proviniera del mismo Servicio que por ley debe velar por la integridad de adultos mayores en complejas condiciones de vida.

La negligencia de SENAMA aumenta cuando permite que la fundación comience sus funciones sin convenio previo, sin garantías, sin resguardos, sin experiencia y sin recursos. Lo anterior no es un tema baladí, ya que se trata de la satisfacción de derechos a sujetos vulnerables, derechos de primera y segunda generación, que el Estado debe proveer, aun cuando la prestación la realice un particular, en este caso AMSCA.

Adicionalmente, durante la misma sesión quedó en evidencia que durante el tiempo de vigencia del convenio, tampoco hubo una buena gestión en materia de gastos, ya que los recursos otorgados por el Servicio a AMSCA no alcanzaban a cubrir los gastos que generaba el establecimiento, y esta última tampoco buscó fórmulas eficientes de utilización de los dineros disponibles, toda vez que según el señor Lepe, mensualmente los gastos del establecimiento ascendían a alrededor de 49 millones de pesos, mientras que les eran otorgados un poco más de 43 millones.

3.- Falta de control y falta de supervisión técnica.

El ELEAM operado por AMSCA no contaba con todas las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores residentes, incluso algunas de ellas estaban incompletas. De ello da cuenta el informe de Contraloría, el que detectó la ausencia de 30 de ellas y 27 certificados de defunción¹⁷. Además, incorpora en su página 9 la declaración de Rodrigo Ibarra Marchant, enfermero del establecimiento quien manifestó que “en las fichas se omitían las derivaciones, diagnóstico sobre patologías y que no había un correcto seguimiento de estas...”¹⁸

Sobre el particular, dicho informe da cuenta que el Servicio acogió -y por tanto reconoció- lo objetado, no obstante, agregaron que en su oportunidad solicitaron las fichas en reiteradas ocasiones, las cuales fueron negadas por AMSCA. Pero de ello no consta registro, ya que SENAMA no acompañó en la auditoría los documentos que acreditan la negativa del operador.

¹⁷Informe Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 16.

¹⁸Informe Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 9

Por otro lado, SENAMA tampoco se ha encargado ni de controlar el aporte del 85% de las pensiones que los residentes adultos mayores realizan al establecimiento, ni se ha preocupado de constatar el correcto destino del 15% restante, de los que de acuerdo a punto 5.8.5.7 de la resolución exenta N° 2371 de 2015, se debe mantener un registro. Esta situación denota una falta de cuidado respecto de los dineros de propiedad de los residentes.

Asimismo, luego de una visita efectuada el 17 de febrero de 2016, se tomó conocimiento de la ausencia de protocolos frente a caídas y accidentes, aseo deficitario, basura clínica en contenedores, falta de plan de mantención de la residencia, falta de cuidadores¹⁹, etc. Casi un mes después, se realiza otra visita en la que se detectó que las condiciones de higiene de los adultos mayores no era el apropiado, que había un fuerte olor a orina y deposiciones.

Sólo transcurrido casi dos meses más, entre fines de abril y mayo de ese último año el servicio adopta las medidas correspondientes.

Lo expuesto, deja en evidencia la negligencia o descuido de las labores encomendadas por el ordenamiento jurídico al Servicio, ya que el artículo primero de la ley que lo crea lo mandata a 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". Asimismo, no se estaría cumpliendo con lo dispuesto por la resolución exenta N° 1485 de 1996 en sus numerales 57 y 60 del órgano contralor ya que, como dijimos, no se percató de la desactualización de las fichas clínicas y sociales vulnerando lo prescrito.

Así, el informe deja ver otras irregularidades como falta de procedimiento administrativo. La guía en que se apoyaba SENAMA a la fecha de la auditoría, para el control y operación de las residencias colectivas no ha sido aprobada mediante acto administrativo; así también, falta de segregación de funciones como ocurre en su caso en que las funciones de tesorería son ejecutadas por la Unidad de Finanzas debido a que la primera no se encuentra conformada; ausencia de archivo público de los documentos tocantes a la función de SENAMA que emite Contraloría. Queda demostrada nuevamente la desinformación, descoordinación y falta de comunicación entre operador y supervisor.

Es importante hacer notar que la contraloría detectó que el Servicio no efectuó las supervisiones que correspondían a los meses de enero y febrero de 2016, según lo que establece la cláusula séptima del convenio. Igualmente, fueron detectados como incompletos 4 informes de supervisión del año 2015, los cuales no especificaban si quien opera cumple o no con determinadas categorías de evaluación y, en otros, los fundamentos de la calificación realizada²⁰.

¹⁹Informe Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 15.

²⁰Informe Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 20

4.- Irregularidades en los procesos disciplinarios.

De acuerdo a las respuestas enviadas por el Director Nacional del SENAMA a esta comisión con fecha 25 de octubre del 2017, “SENAMA instruyó un primer sumario administrativo a objeto de determinar responsabilidades de algún funcionario de este Servicio, por los hechos que dieron lugar al término anticipado del convenio con la Fundación AMSCA, por la operación del ELEAM Cordillera, en Puente Alto, a través de la Resolución Exenta de SENAMA N° 1418 de 08 de junio de 2016. A su vez, el Informe Final 840/2016, notificado a SENAMA en febrero de 2017, Contraloría solicitó al Servicio la instrucción de otro sumario administrativo, con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de los hechos señalados en dicho informe, cuya instrucción se ordenó a través de la Resolución Exenta de SENAMA N° 882 de fecha 08 de marzo de 2017.”²¹

Sin embargo, aun no hay respuestas ni resolución alguna, y ya culminando esta Administración, los procesos sumariales presentan tardanzas de hasta un año y medio, lo que permite cuestionar la celeridad y la proactividad de SENAMA para concluir las responsabilidades administrativas.

Por otra parte, la instrucción de los sumarios y la designación del fiscal instructor es resuelto por el Director Nacional del Servicio, Rubén Valenzuela, algo que parece irregular, ya que, tanto de la investigación de la Contraloría como de testimonios recabados en esta comisión, parece que este podría tener algún grado de responsabilidad.

En efecto, la “falta de supervisión” del Servicio en relación a las malas condiciones que presentaba el ELEAM Cordillera de los Andes y la tardanza en resolver el fin del convenio entre SENAMA y AMSCA, son acciones en las que podría tener responsabilidad el Director Nacional, Rubén Valenzuela, lo que recomendaba que este se abstuviera de participar de posnombres y lineamientos de un proceso disciplinario en el que su eventual responsabilidad podría salir relucir en razón de su cargo anterior como Jefe de División de Gestión y Coordinación Territorial.

Sobre el particular, el artículo 12 de la Ley 19.880 sobre Bases del Procedimiento Administrativo, dispone el Principio de Abstención, señalando:

“Artículo 12. Principio de abstención. Las autoridades y los funcionarios de la Administración en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas a continuación, se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

Son motivos de abstención los siguientes:

1. Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en

²¹ Véase <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=118607&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>, p.15.

cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

2. Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

3. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas anteriormente.

4. Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

5. Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

La actuación de autoridades y los funcionarios de la Administración en los que concurren motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.

En los casos previstos en los incisos precedentes podrá promoverse inhabilitación por los interesados en cualquier momento de la tramitación del procedimiento.

La inhabilitación se planteará ante la misma autoridad o funcionario afectado, por escrito, en el que se expresará la causa o causas en que se funda.”

De esta manera, sin mediar una comunicación al superior jerárquico o tal vez requiriendo a la Contraloría para que esta instruyera el sumario administrativo con un fiscal designado por el propio órgano de control –como lo permite la Ley Orgánica de la Contraloría-; el Director Nacional designa un fiscal instructor; no obstante, su eventual participación en los hechos que debían ser objeto de investigación.

Hay en lo anterior, por cierto, una eventual trasgresión al principio de probidad administrativa, que amerita un pronunciamiento del órgano contralor

III.- SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD Y SU LABOR DE FISCALIZACIÓN.

Según el artículo 29 del Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, aprobado por el Decreto Supremo N° 14 de 2010 del Ministerio de Salud, dispone que el respectivo SEREMI de Salud en la región que se encuentre emplazado el establecimiento debe autorizar su instalación y funcionamiento, correspondiéndole la función de fiscalización.

De acuerdo a la auditoría que dio origen a la comisión, la Coordinadora Regional Metropolitana del SENAMA puso en conocimiento al Servicio, precisamente a doña Rayén Inglés, Directora Nacional en funciones en ese momento, mediante el oficio N°548 de 15 de diciembre de 2015 de las malas condiciones en que la

Fundación AMSCA operaba el establecimiento Cordillera de los Andes. Solo por nombrar algunas, se constataron problemas de alimentación, incorrecta implementación de alimentación para adultos mayores con necesidades especiales, falta de personal y falta de protocolos²².

Llama la atención que, en la página 14 del informe, la fundación auditada manifiesta que su descuidado modelo de trabajo estaba en conocimiento de la ex directora, quien además lo apoyó.

Pese a estar en conocimiento, SENAMA solicitó tres meses después que el respectivo Secretario Regional Ministerial de Salud autorice una inspección en el ELEAM a objeto de ejecutar una fiscalización que recién llevó a cabo el día 28 de abril de 2016, es decir, casi cinco meses después de la notificación de falencias e irregularidades en el funcionamiento de quienes administraban, cuyo resultado arrojó 23 irregularidades, las que de acuerdo a la auditoría se trata de “minutas nutricionales no actualizadas y que no coinciden con el estado nutricional de los pacientes; constatación de un residente en evidente estado de desnutrición y que no cuenta con sonda nasogástrica e hidratación para mantención; timbres en habitaciones y baños que no se encuentran operativos; baños y sectores de duchas en deficiente estado de aseo y mantención, entre otras”

IV.- SOBRE EL ACTUAR DE LA FUNDACIÓN AGRUPACIÓN MÉDICA Y SOCIAL CHILE AYUDA (AMSCA).

Dada la categoría de particular del operador del ELEAM “Cordillera de los Andes” de Puente Alto, no entran en la calificación de sujetos susceptibles de fiscalización por esta Cámara de Diputados. No obstante, se hace necesario expresar unas breves palabras respecto de su acción como entidad encargada.

Queda en evidencia en el presente informe –e incluso por testimonios del propio Director Nacional del SENAMA-, la falta de preparación de AMSCA en la materia, ya que demostraron en diversos momentos desprolijidad de su actuar, siendo -durante la vida del convenio- no aptos para ejercer con responsabilidad la administración de un establecimiento que requiere competencias a la altura de un servicio que requiere tal nivel de cuidado y dedicación.

En la práctica, si bien AMSCA no es fiscalizable en los términos del artículo 52 N° 1 de nuestra Constitución Política, su accionar es en efecto imputable a SENAMA y a la Administración del Estado, en tanto lo que opera en propiedad es una tercerización de prestaciones que no es sino el Estado el llamado a satisfacer.

Por tanto, el fracaso en su gestión y la ineptitud demostrada por AMSCA para administrar el ELEAM Cordillera de los Andes, es total y absolutamente imputable al

²²informe contraloría página 13. Final de Auditoría, Contraloría Regional Metropolitana a Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), N° 840/2016 de 17 de febrero de 2017. Pág. 13

Servicio sujeto a investigación, por desprolijidades e irregularidades ocurridas, en la adjudicación de un organismo que no parecía reunir competencias técnicas ni financieras; en la ejecución de los servicios por las precariedades ya constatadas, y en la indecisión y tardanza para poner fin a la gestión del operador que ya había cobrado la vida de decenas de adultos mayores.

Particular preocupación merece la relativa condescendencia que parecía existir por parte de SENAMA con el operador AMSCA, lo que se manifiesta desde los orígenes de esta fatídica decisión de asignarles la operación del ELEM Cordillera de los Andes. En efecto, no solo se consolidó la relación entre SENAMA y AMSCA por trato directo, sino que se modificaron las condiciones para que una persona jurídica, creada tan solo días antes, se adjudicara la administración del ELEM más grande de nuestro país.

Es curioso que el Director de AMSCA, señalase a esta comisión que llegó a transformarse en administrador del ELEM Cordillera de los Andes *“Directamente por un contacto a través de la vía twitter, de la exdirectora nacional, Rayén Inglés, quien nos contactó para asumir algún tipo de proyecto con el Senama por lo que habían visto de nosotros.”*²³

Igualmente, resulta escandaloso y a la vez sospechoso, que a pesar de que la entonces Directora Rayen Ingles contaba con la información de las condiciones deplorables del ELEM Cordillera de los Andes desde el 15 de diciembre del año 2015, por medio del oficio N°548; tan solo el 28 de abril del 2016 se realizará la fiscalización del Servicio.

Esta suerte de simpatía de la entonces directora nacional Rayen Ingles con la labor del operador AMSCA, queda en evidencia no solo de sus declaraciones en el marco de la investigación realizada por la Contraloría, sino también de los mensajes que el propio director de AMSCA, mostró en su presentación a esta comisión en la sesión 5° ordinaria. Concretamente, el mensaje de la red de mensajería “Whatsapp” de Rayen Ingles a Antonio Lepe señalaba:

*“¡Qué pena! La coordinación nacional siempre estuvo en contra de la gestión de Amsca y de la mía. Creo –estaba interviniendo un magistrado- que será consciente; ella es muy justa. Está haciendo su trabajo, nada más. Dale todas las facilidades para que investigue y descubra la verdad. Ella es muy prestigiosa, ayúdala. Quizá sea la única forma, ya que el hostigamiento que está viviendo es impresentable. Trata de hablar con Manuel del Canto –jefe de gabinete de Rubén Valenzuela-, trata de que te escuche, mira que no es bueno para nadie lo que viven ustedes y los mayores respecto de mí. Creo que es una estrategia, una forma de presión que deberían grabar, ya que no entiendo cuál es su objetivo. Tal vez, tienen una empresa lista y están esperando que ustedes se aburran, no lo sé. De verdad, no entiendo la forma de actuar y que me vinculen.”*²⁴

²³ Véase <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=48559&prmTIPO=ACTACOMISION>, p.5.

²⁴ Véase <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=48559&prmTIPO=ACTACOMISION>,

Más aun, en la propia sesión quinta, el Director de AMSCA señala:

“Una pregunta que hicieron en la comisión, que también apareció en los diarios, era si había una comunicación privilegiada con la dirección nacional, en este caso con Rayén Inglés. La respuesta es sí. ¿Por qué? Porque cuando pasó esta situación concretamente, solicité a la directora que me llamara para poder explicar lo que había sucedido en este establecimiento. Sin embargo, ella me hizo estas tres preguntas: ¿Qué puedo hacer por ustedes? ¿En qué los puedo ayudar? ¿Qué necesitan? La primera necesidad que nosotros manifestamos dentro de este establecimiento fue la siguiente: que las personas del área técnica, del área administrativa, conozcan la residencia, porque me están objetando un termómetro, me están objetando un vehículo, que es necesario para la gestión y para el traslado de los adultos mayores, y además me están negando los recursos. La directora me entregó todo su respaldo y su apoyo de que esto iba a funcionar de la mejor manera.”²⁵

V.- RESPONSABILIDAD INTERNACIONAL DEL ESTADO DE CHILE: VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE SUJETOS BAJO PROTECCIÓN ESTATAL.

Se encuentra absolutamente superada la idea que las violaciones a los derechos humanos que dan origen a responsabilidad internacional de un Estado, solo pueda tener lugar con ocasión de acciones u omisiones cometidas directamente por agentes del Estado. En efecto, la academia y los órganos jurisdiccionales de los sistemas interamericano y europeo de protección a los derechos humanos, han establecido que un Estado sí puede ser responsable internacionalmente por actos de particulares que vulneren los derechos humanos de los individuos bajo su jurisdicción en determinados supuestos²⁶.

Tal como lo adelantamos, la responsabilidad internacional del Estado por actos de particulares, es un punto que ha sido desarrollado extensamente por la Corte Interamericana y el Tribunal Europeo de Estrasburgo. Concretamente, el profesor Luis Felipe Medina Ardila, luego de revisar la jurisprudencia del Sistema Interamericano, concluye que se pueden distinguir dos “escenarios específicos” en los que puede configurarse responsabilidad internacional del Estado por actos de particulares²⁷:

a) Por la tolerancia o complicidad con particulares que atentan contra los derechos humanos, y

p.20.

²⁵ Véase <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=48559&prmTIPO=ACTACOMISION>, p.8.

²⁶MEDINA ARDILA, Felipe, La Responsabilidad internacional del Estado por actos de particulares: análisis jurisprudencial interamericano (Colombia: Ministerio de Relaciones Exteriores, 2009), p 8.

²⁷Ibid., p 19.

b) Por la falta de diligencia para prevenir un acto de un particular que viole los derechos humanos consagrados en la Convención Americana y demás instrumentos aplicables.

Respecto de la omisión de medidas de prevención referida a la acción de particulares que realizan labores tercerizadas por el Estado, el caso “Ximenes Lopes contra Brasil” parece ser no solo una referencia obligada; sino además un caso de absoluta relevancia para la labor de esta comisión, toda vez que la situación que da origen a la condena en contra del Estado de Brasil; guarda enormes similitudes con lo ocurrido en el Hogar Cordillera.

En la sentencia pronunciada el año 2006, la Corte señala:

“Los supuestos de responsabilidad estatal por violación a los derechos consagrados en la Convención, pueden ser tanto las acciones u omisiones atribuibles a órganos o funcionarios del Estado, como la omisión del Estado en prevenir que terceros vulneren los bienes jurídicos que protegen los derechos humanos. No obstante, entre esos dos extremos de responsabilidad, se encuentra la conducta descrita en la Resolución de la Comisión de Derecho Internacional, de una persona o entidad, que si bien no es un órgano estatal, está autorizada por la legislación del Estado para ejercer atribuciones de autoridad gubernamental. Dicha conducta, ya sea de persona física o jurídica, debe ser considerada un acto del Estado, siempre y cuando estuviere actuando en dicha capacidad. Es decir, la acción de toda entidad, pública o privada, que está autorizada a actuar con capacidad estatal, se encuadra en el supuesto de responsabilidad por hechos directamente imputables al Estado, tal como ocurre cuando se prestan servicios en nombre del Estado (SCIDH, cc. 85-87). “

Por tanto, los Estados que delegan la prestación de algún servicio público, no se liberan de su responsabilidad internacional de garantes en la prestación de dicho servicio, pues es su deber y obligación regular y fiscalizar su debida prestación a los particulares. Estas obligaciones adquieren un significado especial al considerar que la prestación de los mencionados servicios implica la protección de bienes públicos, obligación que se constituye como una de las principales finalidades de los Estados²⁸.

Concretamente, en la atención de salud –en tanto derecho- hay un deber del Estado, que incide en derechos de primera generación como la vida o la integridad física o psíquica. Hay en esto por cierto, no solo una obligación de los Estados constitucionales de derecho en razón de sus constituciones o de las obligaciones contraídas en los principales Tratados Internacionales sobre derechos humanos; sino además una expresión del principio de Servicialidad del Estado. En palabras de nuestro Tribunal Constitucional, este principio supone:

“En virtud del principio de servicialidad, la Administración del Estado existe para atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, para lo cual actúa a través de servicios públicos y para que la Administración atienda de un modo apropiado las necesidades colectivas para cuya satisfacción existe, es necesario que

²⁸Ibid., p 28.

las personas a través de las cuales ella actúa sean idóneas para el desempeño de las tareas que se les encomiende, pues de no existir dicha idoneidad se vuelve imposible el cumplimiento de la función pública. Así, es perfectamente válido el cese del contrato de un trabajador por salud incompatible. (STC 2024 cc. 6, 7 y 15)”

En el caso que origina la condena al Estado de Brasil, y que guarda enormes similitudes con las muertes que investiga la Fiscalía en el Hogar Cordillera de los Andes, la Corte concluye que el Estado *“tiene la obligación de prevenir que terceros interfieran en forma indebida en el goce de los derechos a la vida y a la integridad personal, particularmente vulnerables cuando una persona se encuentra bajo tratamiento de salud.”*

Luego, continua la Corte señalando en el considerando 96 de la sentencia que *“La prestación de servicios públicos implica la protección de bienes públicos, la cual es una de las finalidades de los Estados. Si bien los Estados pueden delegar su prestación, a través de la llamada tercerización, mantienen la titularidad de la obligación de proveer los servicios públicos y de proteger el bien público respectivo. La delegación a la iniciativa privada de proveer esos servicios, exige como elemento fundamental la responsabilidad de los Estados en fiscalizar su ejecución, para garantizar una efectiva protección de los derechos humanos de las personas bajo su jurisdicción y para que los servicios públicos sean provistos a la colectividad sin cualquier tipo de discriminación, y de la forma más efectiva posible.”*

De cualquier forma, y para evitar que todo incumplimiento de prestaciones sociales delegadas pueda comprometer a los Estados, solo surge responsabilidad internacional para estos si es posible acreditar que agentes estatales sabían, o debían haber sabido, de la existencia de un riesgo real e inmediato, y que no tomaron las medidas a su alcance para evitar dicho riesgo. Los Estados deben vigilar y regular la prestación servicios públicos que han delegado en un tercero. Surge por tanto responsabilidad internacional del Estado si este está al tanto de una situación de riesgo, y no realiza acciones concretas para despejar dicha amenaza.

Para el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, *“Los Estados están obligados a respetar los derechos reconocidos en la Convención y a organizar el poder público para garantizar a las personas bajo su jurisdicción el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos, extendiéndose esa obligación a todos los niveles de la administración, así como a otras instituciones a las que los Estados delegan su autoridad.”*(SCIDH *“Ximenes Lopes vs Brazil”*, c.97)

Solo en el periodo en que el Hogar Cordillera de los Andes, fue administrado por AMSCA, fallecieron 31 adultos mayores; existiendo a la fecha una investigación pendiente por la muerte de Raúl González (84) –fallecido por inanición luego de 9 días en los que no se le suministró alimento-; Margarita Lobos (83) –fallecida por una puerta que la golpeó en la cabeza en extrañas circunstancias-; Pablo Henríquez (63), fallecido por una infección originada en la falta de cuidados-, y Luis Alberto Arce (91), fallecido por una cardiopatía coronaria tan solo días luego de haber de haber concluido

la operación del centro por parte de AMSCA.²⁹

Se trata de muertes en las que presuntamente, las víctimas fueron objeto de la negligencia y la omisión del Estado, que estando al tanto de la situación que afectaba al hogar Cordillera de los Andes y del riesgo evidente que corrían los adultos mayores en dicho centro; perseveró en dicha omisión y solo tomó medidas concretas una vez que las muertes se habían producido. Hubo una omisión de las labores de supervisión, respecto de un organismo privado que desempeñaba labores que le son propias al Estado; lo que sin duda nos permite afirmar que presuntamente las muertes, al menos de estos 4 adultos mayores vulnerables, fueron producto de la omisión del Estado, que poseía la calidad de garante respecto de ellos.

Agrava lo anterior la previsibilidad del riesgo, particularmente por la incapacidad de AMSCA de hacer frente a esta operación, la cual se adjudica incluso por trato directo. Esto deja en evidencia no solo que se dejaron de lado las alertas y las precauciones en relación a la grave situación que vivían los adultos mayores al interior del Hogar Cordillera de los Andes, sino que dicha situación en gran medida fue provocada por una Administración Pública –más precisamente del SENAMA- que fue poco diligente y acuciosa al momento de delegar la administración del hogar, tal como queda en evidencia en los puntos anteriores.

La autoridades y funcionarios del SENAMA conocían por meses de las irregularidades y condiciones en las que eran atendidos los adultos mayores, y a pesar de las alertas concretas y documentadas mediante oficios cuya existencia consta en esta investigación, no se actuó tiempo, con los resultados fatales que ya conocemos.

El caso de Raúl González Figueroa, quien habría estado 9 días sin ingerir alimentos –lo que fue negado por el Director de AMSCA en esta comisión-, sin las sondas que le suministraran los medicamentos y el alimento para poder sobrevivir; es quizás uno de los casos más emblemáticos para graficar como la negligencia del Servicio cobra la vida de un sujeto, por la pasividad en el control, a pesar de las múltiples y gráficas señales acerca de las malas condiciones en el ELEM Cordillera de los Andes.

Si bien hay una investigación del Ministerio Público en curso, parece existir consenso incluso por quienes tienen posturas tan encontradas como AMSCA y SENAMA, acerca de las malas condiciones en las que se encontraban estos adultos mayores al cuidado del Estado; no obstante que en palabras del organismo privado, ellas se debieran por razones financieras imputables a la falta de cumplimiento de los plazos acordados con SENAMA.

Hay en concreto una violación a los derechos a la vida y a la integridad física y psíquica, consagrados tanto en la Convención Americana como en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en relación con la obligación general de respetar y garantizar los derechos establecida en ambos instrumentos internacionales.

²⁹Véase <http://www.elmercurio.com/blogs/2017/09/07/53989/Treinta-y-un-adultos-mayores-murieron-en-menos-de-un-ano-en-centro-del-Senama.aspx>

V.- PROPUESTAS

1. Redacción, ingreso y aprobación de proyecto de ley que cree un Sistema de Garantías los derechos de los adultos mayores que permita adaptar la normativa interna a lo dispuesto en la recientemente ratificada Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
2. Creación del Defensor del Adulto Mayor.
3. Creación de la Subsecretaría del Adulto Mayor y la supresión de la ley 19828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor del Servicio Nacional y la creación del Servicio Nacional Especializado del Adulto Mayor vulnerable.
4. Elaboración y definición de estándares de calidad para la ejecución de los ELEM.
5. Adscribir al Sistema de Alta Dirección Pública al Servicio Nacional del Adulto Mayor hasta el tercer nivel jerárquico, incluido los Directores Regionales y la concursabilidad, transparencia e idoneidad de los empleos públicos en los demás cargos poniendo el énfasis en la especialización y experiencia demostrada.
6. Mientras no se cree el nuevo Servicio Nacional Especializado del Adulto Mayor vulnerable, que se haga la reformulación de la función contenida en la letra f) del artículo 3 de la Ley N° 19828 del Servicio Nacional del Adulto Mayor, incorporándole la facultad de fiscalización tanto técnica como financiera a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida y atención integral al adulto mayor.
7. Adopción de medidas que posibiliten la estimación real de los costos asociados a la intervención en los establecimientos de larga estadía con la finalidad de evaluar el aumento de las subvenciones a los mismos, sujeto a mayor calidad y oportunidad en la atención.
8. Realizar la revisión y diagnóstico de cada uno de los programas que el Servicio Nacional del Adulto Mayor ejecuta en materia de cuidados, mediante la conformación de un equipo interdisciplinario, y con la finalidad de determinar brechas existentes entre los estándares que establece la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las Personas Mayores, y la manera en que están diseñados y se ejecutan los programas; en los términos del Plan Nacional de Derechos Humanos
9. Establecer un Consejo independiente de Estándares y Acreditación que forme parte del Ministerio de Desarrollo Social y cuya función sea evaluar con altos niveles de exigencia y de calidad la acreditación y desacreditación de los organismos privados que administran los ELEM.

10. Capacitación y formación, a todos los funcionarios del SENAMA y aquellas personas que cumplan funciones públicas en entes privados, en los derechos humanos de los adultos mayores a la luz de la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
11. Creación de una unidad especializada en sumarios administrativos para perseguir de forma eficaz y oportuna la responsabilidad administrativa.
12. Solicitud al Contralor General de la República emita un dictamen sobre el actuar del actual Director Nacional del SENAMA en relación al principio de abstención dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.880 sobre Bases del Procedimiento Administrativo y la instrucción de sumarios en que eventualmente pudiere estar involucrado en virtud del caso AMSCA.
13. Aumento de la dotación y profesionalización de las unidades de fiscalización de los ELEAM.
14. Elaboración en el sitio web institucional del SENAMA de listado actualizado mensualmente de muertes ocurridas dentro de los ELEAM con precisión y claridad del lugar, organismo administrador, causa de muerte con expresa reserva de la información vinculada a la ley 19628 sobre protección de datos personales.
15. Elaboración periódica de un anuario del SENAMA que especifique los objetivos, metas y acciones ejecutadas durante el año, los resultados obtenidos, la cantidad de adultos mayores atendidos con diferenciación de aquella residencial de la ambulatoria por programas, las causas por las cuales ingresaron, los sumarios administrativos que existan y sus decisiones, las vulneraciones a adultos mayores dependientes del SENAMA, las muertes ocurridas y las eventuales denuncias al Ministerio Público por hechos que revistan los caracteres de delitos, entre otros.

=====

VIII.- CONSIDERACIONES QUE SIRVEN DE BASE A LAS CONCLUSIONES O A LAS PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISION

Consideraciones, conclusiones y propuestas formuladas por las diputadas señoras Marcela Hernando Pérez, Denise Pascal Allende y Camila Vallejo Dowling, y por los diputados señores Osvaldo Andrade Lara, Claudio Arriagada Macaya, Ramón Farías y Sergio Ojeda Uribe.

I. ANTECEDENTES GENERALES

En sesión celebrada el día 11 de septiembre de 2017, la Cámara de Diputados aprobó la creación de una Comisión especial investigadora³⁰ que recabe información respecto de:

1) Los actos de gobierno y a la omisión de actuaciones gubernamentales referidas al cuidado de los adultos mayores que reciben atención en los establecimientos de larga estadía para adultos mayores (en adelante ELEAM).

2) Los resultados del informe final de auditoría 840/2016 evacuado por la Contraloría General de la República el 17 de febrero de 2017, donde quedan en evidencia una serie de irregularidades referidas a las condiciones en las que reciben cuidados nuestros adultos mayores, y la falta de fiscalización del Servicio Nacional del Adulto Mayor en relación a ello. Concretamente, respecto al ELEAM de Puente Alto, el órgano de control verificó "falta de control en las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores; falta de oportunidad de término anticipado de contrato; omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos; supervisiones incompletas; y, falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85% de las pensiones de los residentes".

3) La comisión especial investigadora se abocará a la reunión de antecedentes referidos al cumplimiento efectivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor de sus funciones institucionales señaladas en el artículo 3° de la Ley 19.828; particularmente de aquellas que dicen relación con la supervisión de organismos que brinden acogida y atención integral al adulto mayor.

4) Asimismo, la comisión tendrá como objetivos indagar acerca de eventuales vulneraciones a los derechos fundamentales de los adultos mayores que reciben cobijo y cuidado por parte de los ELEAM; así como de denuncias referidas con el manejo irregular de fondos públicos por parte del Servicio Nacional del Adulto Mayor; y que han sido incluso puestas en conocimiento del Consejo de Defensa del Estado.

CONCLUSIONES

A) En relación al funcionamiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor

- **Gestión administrativa y presupuestaria del Senama en el ámbito de sus funciones.**

Es un servicio público creado por medio de la promulgación de la Ley N°19.828, el 17 de Septiembre de 2002. Comenzó sus funciones en enero de 2003.

SENAMA se crea como un servicio público, funcionalmente

³⁰ Artículo 52, N° 1, letra C), de la Constitución Política de la República.

descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia de la Presidenta de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social, a cargo del Ministro Marcos Barraza.

La Ley N° 19.828 que crea el Servicio define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres. La principal tarea, que compromete a todo el equipo SENAMA, es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país³¹.

Las funciones del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) se encuentran establecidas en el artículo 3° de la ley 19.828, siendo las principales:

a) Estudiar y proponer al Presidente de la República las políticas, planes y programas que deban efectuarse para diagnosticar y contribuir a la solución de los problemas del adulto mayor, velar por su cumplimiento y evaluar su ejecución.

b) Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor que se realicen a través de la Administración del Estado.

c) Incentivar la participación del sector privado en la atención de aquellas necesidades y solución de los problemas derivados del proceso de envejecimiento.

d) 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.

e) Estimular la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas acciones que digan relación con mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

f) 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.

g) Desarrollar y mantener un sistema voluntario de información de carácter público relativo a los servicios que se presten al adulto mayor.”

El mandato que fija la ley tiene como consecuencia que la tarea principal de Senama está relacionada con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores en Chile, la población objetivo. Por tanto, corresponde al total de mayores en el país, que son personas de 60 años y más, hombres y mujeres.

Ahora bien, cabe señalar que la función señalada en la letra b) habla de hacer seguimiento a los programas específicos del servicio de adulto mayor, entre los que encontramos los ELEAM, no siendo el verbo rector ni fiscalizar ni supervisar programas, sino solo un monitoreo o evaluación de los mismos, debiendo entender este punto para efectos de tener claridad de su competencia. Por su parte, la letra f) se

³¹ Información disponible en www.senama.gob.cl

refiere en su verbo rector a “supervisar”, debiendo para efectos de la Comisión identificar la diferencia a “fiscalizar”, atribución que no tiene y que es importante dilucidar para efectos de las conclusiones. La supervisión que realiza el servicio será respecto de organismos técnicos, hablando en este punto de los operadores de las residencias.

En concreto, en el Diccionario de la Real Academia señala: Supervisar: *“Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.”*³² Por su parte, en referencia al término de Fiscalizar: *“Hacer el oficio de fiscal. Criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien.”*³³ Esta última función corresponde a la Contraloría General de la República, en uso de sus facultades.

En el mandato de esta Comisión, iniciado en razón del informe 840/2016 de Contraloría, se cuestionan a dos de los programas de entre los 12 que SENAMA desarrolla, a saber: El Programa de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores, ELEAM; y el Programa de Condominios de Viviendas Tuteladas, CVT. El objetivo de ambos programas es, según indica el Director Nacional de SENAMA³⁴, *“brindar soluciones habitacionales y servicios de apoyo para adultos mayores vulnerables, con diferentes grados de dependencia, a quienes se les proporciona una solución habitacional, con servicios de apoyo y cuidado.”*

Los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores son *“residencias en las que pueden vivir en forma permanente o temporal personas de edad avanzada que se encuentran en situación de vulnerabilidad, brindándoles servicios y cuidados de largo plazo.”*. Señala el mismo Director Nacional que a estos establecimientos asisten personas mayores con dependencia moderada o severa, física y/o cognitiva, sin redes de apoyo efectivas y pertenecientes al 60% más vulnerable de la población según el Registro Social de Hogares, promediando una edad de ingreso de 78 años. A ellos se les entrega *“alojamiento, diagnóstico y evaluación geriátrica integral, atención gerontogeriatrica, de estimulación y rehabilitadora, apoyo y cuidado personal y alimentación.”*. La administración de estos centros las realizan, de acuerdo con los requisitos establecidos, fundaciones sin fines de lucro.³⁵ Este modelo de intervención diseñado por el SENAMA se funda en un enfoque de derechos que apunta a la implementación de servicios socio-sanitarios para la atención de los residentes.

Respecto de la supervisión de los Establecimientos de Larga Estadía, el Director Nacional aclara, de acuerdo a la norma de SENAMA antes citada, que aquella está radicada en las Coordinaciones Regionales, las cuales existen en cada una de las regiones en donde se encuentre el programa instalado, existiendo un encargado del programa que es la persona que va a realizar la supervisión al recinto. Opera bajo la lógica territorial de cómo funciona el servicio en todos los programas³⁶.

³² Definición extraída del Diccionario de la Real Academia Española. Véase en: <http://dle.rae.es/?id=YID9xs3>

³³ Definición extraída del Diccionario de la Real Academia Española. Véase en: <http://dle.rae.es/?id=HzaPKXu>

³⁴ Acta de la sesión N°2 de fecha 18 de octubre de 2017.

³⁵ Ídem.

³⁶ Ídem.

Por último, la Ley N° 19.828, en su artículo 7°, crea un “Fondo Concursable de Financiamiento de Iniciativas de Apoyo Directo al Adulto Mayor”, el cual “será provisto con las donaciones y legados en dinero que para él acepte el Servicio y con los recursos que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos. Este fondo será administrado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor”. Dicho artículo establece que el Servicio “pondrá dichos recursos a disposición de cada una de las regiones a través de sus comités regionales, a los cuales se les transferirán directamente estos fondos, los que se asignarán a organizaciones de adultos mayores o a aquellas que trabajen con éstos y que postulen proyectos. La transferencia de fondos a cada Región se sujetará a criterios de objetividad, tales como concentración de población adulta mayor, índices de pobreza y carencia de la población total, así como del grupo etario adulto mayor y/o nivel de asociatividad de adultos mayores a nivel regional”.

- **Supervisión realizada por el Senama a los programas a su cargo y labores de supervisión.**

La ley de presupuestos del sector público, contempló la existencia del *Fondo Servicios de Atención al Adulto Mayor*, cuya glosa incluye recursos para el “Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores” a través de 3 líneas de acción, Stock de Viviendas, Condominios de Viviendas Tuteladas y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.³⁷

Las viviendas en Stock son aquellas constituidas por viviendas individuales pertenecientes al 2% de las Viviendas Sociales construidas por el Estado entre los años 1986 y el año 2005, que se asignan en comodato a adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Estas viviendas pueden estar aisladas o agrupadas en forma de condominio.

Asimismo, los Condominios de Viviendas Tuteladas corresponden a 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.

Para la ejecución del Programa de Viviendas Protegidas para Adultos Mayores, se dictó el DS N° 49, de 2011, del Ministerio de Planificación, el que reguló este programa, estableciendo las formas y condiciones en las que SENAMA los administrará, seleccionará los beneficiarios y a las entidades operadoras prestadoras de servicios, siendo estas últimas las instituciones públicas y privadas, sin fines de lucro, encargadas de la operación del programa.

Además de la gestión del Servicio Nacional del Adulto Mayor, esta Comisión Especial Investigadora ha tomado nota de la supervisión que realiza el Servicio a las instituciones que desarrollan los programas de cuidado al adulto mayor y

³⁷ Ley de Presupuesto año 2018, Partida 21, Programa 08 Capítulo 01, que puede verse en: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-168663_doc_pdf.pdf

por los que el Estado transfiere dinero para su desarrollo y eficiencia, supervisión que se realiza mediante los Coordinadores Regionales del Servicio.

En particular, por el evento que ha dado lugar a esta investigación parlamentaria, esto es, el informe de Contraloría 840/2016 respecto de la situación de los hogares ELEM y de los Condominios de Viviendas Tuteladas en la Región Metropolitana, ambos programas a cargo de SENAMA, se ha evidenciado debilidades en la función de supervisar que el referido Servicio debe cumplir. Especial consideración se debe tener respecto de la supervisión del ELEM de Puente Alto, que no alertó sobre los problemas de cuidados de los adultos mayores residentes. En relación a las rendiciones de cuentas sobre los fondos que el Estado les transfiere a los privados colaboradores por el cuidado de personas mayores, éstas se han ido subsanando a partir de las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República.

Cabe señalar que, la facultad de Fiscalizar recae por mandato legal en las Seremis de Salud, en que se observa principalmente el funcionamiento de los establecimientos en relación a: Infraestructura, Equipamiento, Personal. En concreto, deben supervisar el funcionamiento de estos establecimientos y fiscalizar el cumplimiento del reglamento contenido en el D.S N° 14, del año 2010 del Ministerio de Salud, siendo necesaria una mejora en la coordinación entre los distintos servicios para el trabajo de fiscalización de los programas residenciales, en particular por las declaraciones del SEREMI de Salud de la Región Metropolitana, señor Carlos Aranda,³⁸ quien aclaró que la responsabilidad de informar del cambio de operador corresponde a la Dirección Técnica del establecimiento. Concluye al respecto la Comisión, que es necesaria una mesa de trabajo conjunta de SENAMA y el Ministerio de Salud que planifique calendarios de supervisiones y fiscalizaciones ordinarias y extraordinarias, en los ámbitos que a cada uno corresponde, a las instituciones a cargo de los adultos mayores.

B.- Situación ocurrida en ELEM Cordillera de Puente Alto.

La principal preocupación de esta Comisión Especial investigadora está referida a los hechos ocurridos en el ELEM Cordillera de Puente Alto durante el periodo de julio 2015/mayo 2016 en que la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA) estuvo a cargo de dicho centro.

De los antecedentes puestos en conocimiento de esta Comisión no se constatan hechos en otros programas residenciales de la gravedad como los conocidos en el Cordillera de Puente Alto, los cuales fueron revisados mediante informe de Contraloría.

Esta Comisión ha tomado nota que el actual Director Nacional de SENAMA llevó a cabo diversas medidas para recuperar los pagos objetados y dar solución a las problemáticas del ELEM Cordillera, aun antes del Informe 840/2016 de Contraloría. Además se constata un aprendizaje institucional, que se manifiesta en que de acuerdo

³⁸ Acta de la sesión 7° celebrada el 13 de diciembre de 2017.

a la experiencia recabada a partir de los desafortunados acontecimientos del ELEAM de Puente Alto, durante la operación de la Fundación AMSCA, el Servicio ha generado una serie de procedimientos, instrumentos de supervisión y de gestión, capacitación, mejora en los procesos administrativos y de infraestructura de los ELEAM, tales como “Estándares de Calidad para Establecimientos de Larga Estadía Para Adultos Mayores, Protocolos SENAMA 2016”, “Soy Residente, Tengo Derechos”, entre otros, de manera de prever que a futuro no se produzca una situación similar a la acontecida.

Respecto de las declaraciones prestadas ante esta Comisión por el Director de AMSCA, don Antonio Lepe³⁹, se concluye que no hay suficientes antecedentes que permitan acreditar sus dichos, dado que no se proporcionaron antecedentes más que una presentación en PowerPoint, que al momento de enviarla a la comisión fue editada, dado que contenía primeramente información confidencial de conversaciones personales y de las cuales no se pudo comprobar la veracidad de los participantes en ella, hecho que esta comisión considera gravísimo atendido que involucra a una ex Directora del Servicio, fotografías de adultos mayores sin autorización y comunicaciones privadas sin el debido consentimiento. Por el contrario, existen antecedentes que permiten aseverar que ha sido AMSCA la que no ha cumplido con el convenio y protocolos para el cuidado de los adultos mayores. Se da cuenta de una pésima administración de la fundación AMSCA y un constante mal uso de los recursos transferidos por el Servicio, que se evidencia en las condiciones de los adultos mayores, los problemas de alimentación y las fallas administrativas graves de la fundación, como lo advirtiera la Coordinadora Regional de SENAMA.⁴⁰

La Comisión Investigadora concluye que ha habido negligencia del ente privado al participar de un convenio con adultos mayores sin contar con la capacitación y solvencia que este tipo de servicios requiere, lo que ha expuesto el bienestar de las personas mayores, y que sumado a las debilidades de supervisión que debía realizar SENAMA, las cuales ya fueron abordadas, contribuyó a generar una situación de escaso control sobre el funcionamiento de dicha institución, más allá de si los recursos se entregaban o no, oportunamente.

Del mismo modo, la discusión que se dio durante las sesiones de esta Comisión dificultaron en cierta medida a dilucidar la efectividad de la ocurrencia de las vulneraciones que allí se cometieron, toda vez que gran parte de las exposiciones, tanto de autoridades de la Fundación como los representantes del Estado, se han concentrado en la develación de conflictos de carácter administrativos, financiero, y de acusaciones mutuas de impedimentos a la labor desarrollada, no siendo el centro de la discusión la constatación de los hechos que fundaron la constitución de la presente comisión, lo que deja necesariamente un severo reproche, considerando que las acusaciones que dieron lugar a la denuncia, involucraban el fallecimiento de a lo menos 30 adultos mayores.

³⁹ Acta de la sesión 5° celebrada con fecha 29 de noviembre de 2017.

⁴⁰ Página 13 del informe final de Contraloría 840/2016.

1.- Vulneraciones de derechos fundamentales de los adultos mayores.

La violación de los Derechos Humanos por parte de un Estado requiere que éste o sus agentes realicen acciones tendientes para afectar los derechos establecidos en la Convención Interamericana de Derecho Humanos o la falta de la debida diligencia para, en este caso, tratarlas en los términos requeridos por la Convención.

En ese sentido, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, y haciéndose parte de lo planteado por la Convención, establece la Toma de Conciencia, lo que implica difundir éste instrumento internacional en todos los niveles, en las organizaciones, en seminarios, en las universidades, etc.

A raíz de ello, el propio director de SENAMA señaló que están elaborando un primer estudio de brechas a partir de recursos propios a fin de cumplir con la Convención, dicho estudio dará cuenta de los cambios que debe recibir nuestra legislación interna.

Por ello, no podría entenderse que existe una vulneración a los derechos fundamentales de los adultos mayores, entre otros motivos porque el Estado y en particular el Servicio fue diligente al poner término al convenio con AMSCA una vez que detectó irregularidades, luego se realizó la denuncia ante el Ministerio Público por los hechos ocurridos que pudiesen ser constitutivos de delitos respecto de cinco adultos mayores residentes en el Eleam y se instruyeron dos sumarios administrativos por las eventuales responsabilidades de funcionarios por los hechos acaecidos, enviándose los antecedentes al Consejo de Defensa del Estado para que asumiera la defensa, desde el aspecto patrimonial. Por tanto, respecto de los hechos ocurridos en el Eleam de Puente Alto, se está persiguiendo la responsabilidad penal, en relación a los cuidados de los residentes; responsabilidad administrativa en el caso de que eventualmente hubiese algún funcionario del servicio responsable; y civil para perseguir los perjuicios patrimoniales causados.

Finalmente, se dispuso de 31 protocolos de intervención para los establecimientos de larga estadía, que son compatibles o más bien están inspirados en la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, donde, entre otros, se incorpora un protocolo específico para efectos de una guía de derechos, tanto para el usuario como para la familia -o la eventual familia, porque en muchos casos las personas no cuentan con red de protección-, para el apoyo y levantar cualquier tipo de vulneración o maltrato que pueda existir y para que se haga exigibilidad de los derechos de las personas mayores. Entonces, destaco que se han tomado medidas de acciones administrativas.

Como consecuencia de ello, la Administración del Estado ha realizado las acciones pertinentes, con el objeto de aclarar las responsabilidades que pudieran haber en los hechos del Eleam, actuando conforme a los parámetros establecidos en la Convención interamericana de los derechos de las personas mayores.

A. Funcionamiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor

- **Gestión administrativa y presupuestaria de SENAMA en el ámbito de sus funciones.**

Las funciones del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) se encuentran establecidas en el artículo 3° de la ley 19.828, siendo el encargado de “proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan”, precisándose a continuación las funciones específicas del Servicio.

De los antecedentes entregados durante la investigación de esta honorable Comisión Especial Investigadora, quedó de manifiesto que el Servicio presenta dificultades al momento de cumplir con las tareas que la ley le encomienda, debido principalmente a la falta de recursos humanos y presupuestarios, y a problemas de gestión.

La falta de recursos humanos ha sido declarada ante esta Comisión por el propio Director Nacional del SENAMA, señor Rubén Valenzuela, quien indicó que el Servicio se vio enfrentado a un aumento significativo de la carga administrativa tras el aumento de recursos asignado en la Ley de Presupuesto del año 2013, sin el correlativo aumento en personal que permitiese cumplir en forma eficiente con el trabajo. Esta falta de personal, entre otros factores, daría explicación a los retrasos en la revisión de las rendiciones de los recursos traspasados por parte del Servicio, lo que puede generar perjuicios en la eficiencia de los programas que éste tiene a cargo e incide en dificultades para llevar a cabo la programación de la supervisión establecida en los convenios. Asimismo, el Director Nacional ha indicado que hubo auditorías a nivel nacional que no se realizaron por falta de personal que pudiera llevarlas a cabo.

Los problemas en el Establecimiento de Larga Estadía de Puente Alto, quedaron de manifiesto en la Comisión a partir de los antecedentes entregados con ocasión del abandono del Hogar de Cristo de la operación de éste, perteneciente al programa de Establecimientos de Larga Estadía para el Adulto Mayor (ELEAM), acusando, según la declaración del Director Nacional de SENAMA,⁴¹ un serio déficit que hacía imposible la continuación en la prestación del servicio de cuidado al adulto mayor, a pesar de que el Servicio aumentó significativamente la subvención para el ELEAM Cordillera de los Andes los años 2016- 2017, pasando desde \$440.000 mensuales a \$552.377 en la actualidad.

Este problema presupuestario afecta directamente en los incentivos para participar en la operación de los ELEAM del programa. Abierto el concurso para hacerse cargo del ELEAM Cordillera, éste tuvo que ser declarado desierto en varias oportunidades y optar por la vía del trato directo, seleccionándose mediante este convenio, a una entidad operadora que mostró durante su operación, no contar con la solvencia económica y capacidades técnicas requeridas para satisfacer las necesidades de los adultos mayores a los que la ley le encarga a SENAMA proteger.

⁴¹ Acta de la Sesión 3° celebrada con fecha 25 de octubre de 2017.

Los problemas de gestión dicen relación con lo sucedido en el ELEM de Puente Alto y el informe de Contraloría, y será abordado en un punto posterior. No obstante ello, esta Comisión ha constatado un trabajo continuo de SENAMA por mejorar las herramientas y procedimientos con que cuentan para los trabajos de supervisión y la mejora de protocolos para el cuidado de los adultos mayores, realizando además un adecuado trabajo en lo referido a las observaciones de Contraloría en su informe 840/2016 que le permitió al Servicio dar por superada la casi totalidad de las observaciones que el ente contralor le había objetado.

- **Supervisión realizada por SENAMA a los programas a su cargo**

Además de la gestión del Servicio Nacional del Adulto Mayor, esta Comisión Especial Investigadora ha tomado nota de la supervisión que realiza el Servicio a las instituciones que desarrollan los programas de cuidado al adulto mayor y por los que el Estado transfiere importantes sumas de dinero para su desarrollo y eficiencia.

En particular, por el evento que ha dado lugar a esta investigación parlamentaria, esto es, el informe de Contraloría 840/2016 respecto de la situación de los hogares ELEM y de los Condominios de Viviendas Tuteladas en la Región Metropolitana, ambos programas a cargo de SENAMA, se ha evidenciado debilidades en la función de supervisar que el referido Servicio debe cumplir. Especial consideración se debe tener respecto de la supervisión del ELEM de Puente Alto, que no alertó sobre los problemas de cuidados de los adultos mayores residentes. En relación a las rendiciones de cuentas sobre los fondos que el Estado les transfiere a los privados colaboradores por el cuidado de personas mayores, éstas se han ido subsanando a partir de las observaciones realizadas por la Contraloría General de la República.

Esta Comisión recalca también, de los antecedentes recabados durante la investigación, la necesidad de mejorar la coordinación entre los distintos servicios para el trabajo de fiscalización de los programas residenciales, en particular por las declaraciones del SEREMI de Salud de la Región Metropolitana, señor Carlos Aranda,⁴² quien aclaró que la responsabilidad de informar del cambio de operador corresponde a la Dirección Técnica del establecimiento. Concluye al respecto la Comisión, que es necesaria una mesa de trabajo conjunta de SENAMA y el Ministerio de Salud que planifique calendarios de fiscalizaciones ordinarias y extraordinarias a las instituciones a cargo de los adultos mayores.

Esta Comisión deja constancia además, que lo anteriormente concluido es en base a los antecedentes que dispone al momento de redactarlas, puesto que a la fecha no se han recibido la totalidad de los oficios remitidos a distintas instituciones públicas que permitirían tener mayor información respecto del objeto que concierne a esta investigación.

⁴² Acta de la sesión 7° celebrada el 13 de diciembre de 2017.

C. Situación ocurrida en ELEAM Cordillera de Puente Alto.

La principal preocupación de esta Comisión Especial Investigadora está referida a los hechos ocurridos en el ELEAM Cordillera de Puente Alto durante el periodo de julio 2015/mayo 2016 en que la Agrupación Médica Social Chile Ayuda (AMSCA) estuvo a cargo de dicho centro.

De los antecedentes que estuvieron en poder de esta Comisión no se constatan hechos en otros programas residenciales de la gravedad como los conocidos en el Cordillera de Puente Alto. En este caso hubo vulneración de derechos a adultos mayores relacionados con la alimentación, entrega de pensiones y cuidados especiales que debían entregar a los residentes; problemas de infraestructura y falta de personal capacitado; además de problemas administrativos y de auditoría.

En razón de los hechos ocurridos, y de los antecedentes expuestos, esta Comisión Investigadora considera que el actuar del Servicio Nacional del Adulto Mayor que está a cargo de los programas de residencias, ha sido débil en su rol de supervigilancia respecto al funcionamiento del Establecimiento de Larga Estadía Cordillera de Los Andes en Puente Alto, aunque el Servicio tomó la decisión de aumentar la dotación de personal de SENAMA en terreno en dicho establecimiento y anticipar el fin del contrato en mayo de 2016.

Esta Comisión ha tomado nota que el actual Director Nacional de SENAMA llevó a cabo diversas medidas para recuperar los pagos objetados y dar solución a las problemáticas del ELEAM Cordillera, aun antes del Informe 840/2016 de Contraloría. Además se constata un aprendizaje institucional, que se manifiesta en que de acuerdo a la experiencia recabada a partir de los desafortunados acontecimientos del ELEAM de Puente Alto, durante la operación de la Fundación AMSCA, el Servicio ha generado diversas mejoras, ya indicadas en capítulos previos, de manera de prever que a futuro no se produzca una situación similar a la acontecida.

Respecto de las declaraciones prestadas ante esta Comisión por el Director de AMSCA, don Antonio Lepe,⁴³ se concluye que no hay suficientes antecedentes que permitan acreditar sus dichos, y que por el contrario, existe información de que ha sido AMSCA la que no ha cumplido con el convenio y protocolos para el cuidado de los adultos mayores. Se da cuenta de una pésima administración de la fundación AMSCA y un constante mal uso de los recursos transferidos por el Servicio, que se evidencia en las condiciones de los adultos mayores, los problemas de alimentación y las fallas administrativas graves de la fundación, además de las faltas contra la privacidad y la intimidad de terceros que fueron presenciadas por los Diputados durante sus declaraciones y señaladas previamente.

La Comisión Investigadora concluye que ha habido negligencia del ente privado al participar de un convenio con adultos mayores sin contar con la capacitación y solvencia que este tipo de servicios requiere, lo que ha expuesto el bienestar de las personas mayores.

⁴³ Acta de la sesión 5° celebrada con fecha 29 de noviembre de 2017.

D. Necesidad de fortalecer la institucionalidad de SENAMA, envejecimiento poblacional y aumento de la dependencia

Según información aportada por el SENAMA y el Ministerio de Desarrollo Social, el presupuesto del Servicio Nacional del Adulto Mayor representa el 5% del total del presupuesto asignado al Ministerio de Desarrollo Social.

Estamos frente a un servicio que tiene una escasa dotación de personal, lo cual determina seriamente la posibilidad de contar con un porcentaje de dotación apropiada para cumplir la función de supervisión en todo el territorio.

Actualmente, el SENAMA se encuentra descentralizado solo funcionalmente, lo que hasta la fecha provoca que las acciones, decisiones y políticas del Servicio, emanen directamente del nivel central.

Esta debilidad en la institucionalidad del Adulto Mayor se contrapone con los problemas futuros que evidencian las proyecciones que han aportado los antecedentes recabados por la Comisión y la información pública sobre la materia, que indican un proceso de envejecimiento de la población. Chile en las últimas décadas ha presentado una acelerada transición demográfica y epidemiológica, hacia un estadio de envejecimiento avanzado, lo que lo posiciona como el segundo país más envejecido de nuestra región.

Según la última encuesta CASEN (2015), en el país existen 3.075.603 personas mayores de 60 años, lo que representa un 17,5% de la población total del país. Los que ascienden a 3.075.603 personas, de los cuales 42,73 % son hombres y 57,3% mujeres. Por su parte, el índice de envejecimiento, esto es, la tasa de personas de 60 años o más por cada 100 personas menores de 15 años, se sitúa en 86 personas mayores por cada 100 menores de 15 años, no obstante, si tomamos sólo la cifra de mujeres, vemos que ya hoy existen 100,6 mujeres mayores por cada 100 niñas menores de 15.

Otro factor clave a considerar es el envejecimiento de la vejez, el grupo que presenta la mayor tasa de crecimiento es el de los mayores de 80 años. Este dato es de suma relevancia debido a que, de acuerdo al Estudio Nacional de Dependencia en Personas Mayores (2009), a medida que aumenta la edad, la severidad y frecuencia de la dependencia se incrementa, lo que implica un requerimiento de cuidado y atención por parte de otra u otras personas, sean familiares o no. Se pudo observar además que, a partir de los 75 años, la dependencia severa presenta una mayor proporción respecto a la dependencia total, llegando a una cifra superior al 30% en los mayores de 80 años.

Por ende, existe la obligación del Estado de promover el fortalecimiento de la labor que realiza el SENAMA, con medidas cuya implementación pueda ser desarrollada en el corto plazo, de forma de evitar los nuevos hechos como los que dieron lugar a esta Comisión.

Concretamente, resulta conveniente dotar al estamento directivo del SENAMA, tanto a nivel nacional como regional, de un perfil que permita dirigir el Servicio, de

acuerdo a estándares y administrativos adecuados para la compleja labor que exige. Ello considera reevaluar los criterios con que se establece la selección de los mismos, y la evaluación, a lo menos anual, de distintos criterios o indicadores que permitan acreditar que efectivamente se está llevando a cabo una correcta dirección.

B) PROPUESTAS.

La comisión investigadora del funcionamiento del SENAMA, sobre manejo de fondos públicos y supervisión de organismos de acogida, ha dejado en evidencia nuevamente la necesidad imperante de modernizar el Estado, pero también, de dotarlo con una institucionalidad que dé respuestas a las problemáticas del presente y oriente sus políticas públicas pensando en el futuro previendo las crisis que están por venir.

Según el último PreCenso realizado durante el año 2017, la tercera edad representa cerca del 11,4% de la población⁴⁴, posicionando a Chile dentro de los países con mayor tasa de envejecimiento a nivel latinoamericano, lo que debe ser motivo suficiente para convertirse en uno de los temas centrales tanto del gobierno como del Congreso Nacional en los próximos años. Estos deberán posicionar dentro de sus prioridades las temáticas relacionadas a la tercera edad, a la institucionalidad que la sostiene y las políticas públicas que se elaboren en la materia.

Asimismo y por los fundamentos que dieron origen a la presente comisión investigadora, el rol de supervisión y acompañamiento técnico que ejerce el SENAMA con los establecimientos de los ELEAM no es suficiente. De igual forma es necesario seguir profundizando en la investigación de las diversas realidades que se viven en los ELEAM a lo largo de Chile, esto para poder visualizar un panorama detallado. Poner énfasis en las regiones nos permitirá tener un panorama claro del escenario específico que se vive en cada zona.

A nuestro juicio no cabe duda de que aquí se está gestando la crisis del futuro, lo que se agudizaría si no se adoptan las medidas necesarias a la brevedad, que a grandes rasgos consistirían en las siguientes:

1. Fortalecimiento de la Institucionalidad de SENAMA

a. Direcciones Regionales

Desde una perspectiva territorial, urge descentralizar el Servicio Nacional del Adulto Mayor, a través de la creación de Direcciones Regionales en cada una de las regiones del país, lo que permitirá su efectiva descentralización, respondiendo a los requerimientos regionales con mayor especificidad.

Con la creación de estas Direcciones, se pretende alcanzar un mayor nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las funciones del Servicio, respetando las necesidades y realidades propias de cada Región, permitiendo además que el Servicio logre posicionarse dentro de cada Gobierno Regional.

⁴⁴ Fuente: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/censos/resultados-definitivos-del-censo-2017-en-chile-viven-17-574-003-personas/2017-12-22/102222.html>

b. Dotación de recursos humanos, acorde a los requerimientos de una sociedad que envejece.

Aumentar la dotación de personal del Servicio, ya que en el año 2017 estuvo constituida por 195 funcionarios planta y contrata. Cabe señalar, que la planta de personal del SENAMA, contempla sólo 43 funcionarios.

El total de personal del SENAMA resulta ante toda lógica insuficiente para dar cumplimiento a las funciones legales permanentes entregadas a este Servicio, y las nuevas funciones y atribuciones que se están promoviendo.

En ese sentido se debe aumentar el presupuesto y dotación del personal de SENAMA, de forma de dar mayor agilidad a los trámites administrativos que debe realizar el Servicio, priorizando el área de supervisión del mismo, y el personal que se encargue de capacitar a los trabajadores dependientes de ELEM y demás programas que el Servicio desarrolle en favor de los adultos mayores.

c. Mayores facultades otorgadas por la ley al Servicio, entre ellas:

- Fortalecer las facultades de supervisión, de manera de hacer efectivo un verdadero control a aquellas instituciones públicas o privadas a las que SENAMA otorga financiamiento.
- Dotar al Servicio de nuevas atribuciones, fundamentales para el reconocimiento de los adultos mayores como verdaderos titulares de derechos. Así se faculta a SENAMA para velar por sus derechos, además de hacerse parte en aquellas causas que digan relación con la vulneración de sus derechos, en especial en aquellos casos en que se encuentren comprometidos los intereses difusos o colectivos de dichas personas.
- Robustecer sus facultades en relación al fomento y promoción del envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para adultos mayores.

2. Reasignación de recursos

En Salud, actualmente existen M\$5.000.- mensuales, destinadas a financiar la permanencia de adultos mayores en camas socio-sanitarias, que originalmente estaban destinadas a la atención de casos clínicos en establecimientos hospitalarios, lo que genera altos costos para el Estado, ya que mensualmente se calcula que por cama financiada se invierte un monto de M\$1.000.-

En abril de 2017 existían 2.238 personas ocupando estas camas, con una estadía promedio de 69 días, con una edad promedio de 66 años. Según consigna el primer estudio realizado por el Ministerio de Salud en 29 Centros de Salud del país.⁴⁵

Este monto de M\$5.000 alcanza al casi total de la inversión anual que SENAMA destina financiamiento de la operación de 12 ELEM en 7 regiones del país, en que el total es M\$ 5.794.

La propuesta sería utilizar esos recursos en el financiamiento de plazas en

⁴⁵ <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=382961>

Establecimientos de Larga Estadía para Adulto Mayores actualmente existentes en el país. Con esto se descargaría la presión que existe hoy en los establecimientos de salud y significaría una prestación más adecuada y pertinente a la realidad de ese adulto mayor.

En el futuro, con los recursos anuales de las camas socio sanitarias, que alcanzan a aproximadamente a M\$ 60.000.- podría avanzarse hacia un sistema de plazas concertadas, de acuerdo al modelo español.

Por otra parte, con cargo a estos recursos, sería posible establecer una modalidad de monitoreo a distancia, a través de intercomunicadores inalámbricos, para aquellos adultos mayores con los niveles de autonomía suficiente como para estar en sus hogares, pero que viven en condiciones de vulnerabilidad.

3. Incrementar la cobertura de herramientas alternativas a la institucionalización de adultos mayores en ELEAM, tales como, atención domiciliaria y centros de día.

4. Contar con una plataforma institucional digitalizada, que permita la gestión de información referida a residentes y operación de los ELEAM del Servicio y los que cuentan con transferencias de SENAMA.

5. Seguimiento, promoción y aplicación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores por parte de SENAMA.

A partir de la ratificación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores por el Estado de Chile, con el depósito del instrumento de ratificación de S.E. la Presidenta de la República el 15 de agosto de 2017 en la OEA, así como con la publicación en el Diario Oficial del Decreto aprobatorio de la misma, publicado el 7 de octubre de 2017, se encuentra totalmente tramitado el procedimiento que llevó a Chile a adquirir tanto las obligaciones internacionales y nacionales, que un instrumento internacional de estas características contiene.

Las obligaciones adquiridas por el país conllevan en general los compromisos de respetar, garantizar los derechos establecidos en ese instrumento internacional, así como reparar en caso de incumplimiento.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, al ser el organismo público dedicado a vejez y envejecimiento, debiera ser el ente articulador de las obligaciones del Estado y en esa tarea, le corresponderá hacer el seguimiento de su cumplimiento, tanto en las políticas, planes y programas ejecutadas por el Servicio, con enfoque de derechos humanos que deben tener las políticas, planes y programas ejecutados por los organismos del Estado.

Según lo informado por SENAMA, el Servicio se encuentra actualmente en proceso de licitación de un estudio de brechas legales, en relación a los estándares establecidos en la Convención Interamericana y nuestro ordenamiento jurídico interno. Por lo cual se propone que luego de obtener los resultados del estudio, se genere e implemente una propuesta de legislación a trabajar en los próximos años, de adecuaciones legislativas específicamente referidos a los derechos de las personas de edad.

6. Generar una Política Nacional del Adulto Mayor, de acuerdo a los principios y estándares internacionales que rigen sobre la materia, teniendo esta Política Nacional un respaldo legal, que guíe los programas y líneas de acción a desarrollar en el cuidado a la tercera edad.

7. Política comunal permanente.

Que la Asociación Chilena de Municipalidades, dentro de su función de “Estimular entre las municipalidades del país, la ejecución de estrategias de desarrollo comunal”, incorpore un mandato para que los Gobiernos municipales desarrollen en forma prioritaria programas hacia las personas mayores de la comuna, con especial énfasis en los temas de cuidados de personas mayores dependientes (Cuidados Domiciliarios, Centros Diurnos, entre otros) para que esto se transforme en una política comunal permanente. Lo anterior, acompañado de apoyo técnico de SENAMA.

8. Destinar financiamiento del Fondo de Desarrollo Regional para que municipios postulen programas sociales de Cuidados Domiciliarios para llevar a cabo en el ámbito comunal, de acuerdo a los estándares establecidos tanto por el Sistema Nacional de Cuidados como por SENAMA.

9. Mesa Interministerial

Establecer una mesa permanente interministerial en que participen a lo menos el Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, Ministerio de Cultura, Ministerio de Justicia a través de la Subsecretaría de Derechos Humanos y SENAMA, para coordinar el trabajo de supervisiones y fiscalizaciones a los programas de cuidado al adulto mayor y trabajar en mejoras a los protocolos de cuidado de las personas mayores y el establecimiento de programas sociales, de salud y culturales en beneficio de esta población. Asimismo, deberán establecer programas permanentes de capacitación para los trabajadores que realicen trato directo con adultos mayores.

10. Modificar la ley N° 18.828 que Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor

Con el objeto de establecer un registro obligatorio en que consten y esté actualizada la información de los organismos que prestan servicios a los adultos mayores, el que debe contener las resoluciones sanitarias y demás documentos necesarios para su funcionamiento. La información contenida en las supervisiones y fiscalizaciones deberá ser pública. Tanto el Servicio Nacional del Adulto Mayor como el Ministerio de Salud deberán acordar un mecanismo de acceso a dicha información.

11. Aumentar los montos de subvenciones

Lo que permita dar un adecuado cuidado a los adultos mayores en los ELEM, estableciendo en forma clara los factores de pago que correspondan por cada persona mayor.

12. Promover la aprobación de proyectos de ley que buscan regular la actividad de los ELEAM

Poner urgencia al proyecto de ley con el boletín 10.543-18 iniciado en moción, por el que se busca regular por ley los ELEAM, ya que es necesaria que su regulación no quede solo en un reglamento, sino que se establezca por ley, así como también al proyecto de ley con el boletín 10.136-18 iniciado en moción, por el que se busca que los ELEAM asistan socialmente y entreguen representación ante las instancias que correspondan a los adultos mayores.

X.- DIPUTADO INFORMANTE.

Se designó Diputado Informante al señor Sergio Ojeda Uribe

XI.- VOTACIÓN.

En la sesión celebrada el 9 de enero de 2018, se sometieron a votación las propuestas presentadas.

A) Las conclusiones y proposiciones presentadas por las diputadas señoras Claudia Nogueira, Marcela Sabat, Marisol Turre y por los diputados señores Leopoldo Pérez y David Sandoval, se rechazaron por no haber alcanzado el quórum de votación.

A favor votaron las diputadas señoras Claudia Nogueira, Marisol Turre y señores Leopoldo Pérez y Bernardo Berger (en reemplazo del la diputada Marcela Sabat). En contra votaron las señoras diputadas Marcela Hernando y Camila Vallejo, y los diputados señores Osvaldo Andrade, Claudio y Sergio Ojeda. Se abstuvo la diputada señora Denise Pascal (4x5x1).

B) Puesta en votación las conclusiones y propuestas de las diputadas señoras Marcela Hernando, Denise Pascal y Camila Vallejo, y de los diputados señores Osvaldo Andrade, Claudio Arriagada Ramón Farías y Sergio Ojeda, se aprobaron por mayoría de votos.

Votaron a favor las diputadas señoras Marcela Hernando, Denise Pascal y Camila Vallejo, y por los diputados señores Osvaldo Andrade, Claudio y Sergio Ojeda. En contra votaron las diputadas señoras Claudia Nogueira, Marisol Turre y señores Leopoldo Pérez y Bernardo Berger (en reemplazo del la diputada Marcela Sabat). (6x4x0).

CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS.

De acuerdo con lo prevenido en el artículo 301 del Reglamento de la Corporación, se deja constancia de lo siguiente:

1. Por acuerdo de la Comisión, forman parte de las conclusiones y proposiciones aprobadas, las consideraciones que les sirven de fundamento.

2. Se acordó remitir el presente Informe a los Ministros de Desarrollo Social y de Salud, a la Contraloría General de la República, al Fiscal Nacional del Ministerio Público, al Consejo de Defensa del Estado y a la Presidenta de la República.

Tratado y acordado, según consta en las actas correspondientes a las sesiones celebradas los días 11, 18 y 25 de octubre; 8 y 29 de noviembre; 6, 13 y 20 de diciembre de 2017, y 2 y 9 de enero de 2018, con la asistencia de las diputadas señoras Marcela Hernando, Claudia Nogueira, Denise Pascal, Marcela Sabat, Alejandra Sepúlveda y Camila Vallejo, y los diputados señores Osvaldo Andrade, Claudio Arriagada, Ramón Farías, Sergio Ojeda (presidente de la Comisión), Leopoldo Pérez y David Sandoval.

A algunas de las sesiones asistieron los diputados señores Enrique Van Rysselberghe Herrera (en reemplazo de la diputada señora Claudia Nogueira), el diputado señor Bernardo Berger Fett (en reemplazo de la diputada señora Marcela Sabat), y René Manuel García (en reemplazo del diputado señor Leopoldo Pérez).

SALA DE LA COMISION, a 9 de enero de 2018.



HERNAN ALMENDRAS CARRASCO,
Abogado, Secretario de la Comisión

INDICE

I.- LA COMPETENCIA DE LA COMISIÓN AL TENOR DE LOS ACUERDOS DE LA CÁMARA QUE ORDENARON SU CREACIÓN.	1
II.- INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN	3
III.- RELACION DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO	3
IV.- OFICIOS ENVIADOS POR LA COMISIÓN	5
A. Objetivo	19
B. Universo y Muestra	20
C. Resultado de la Auditoría	20
I. Aspectos de Control Interno.	20
1. Falta de control sobre las fichas clínicas y sociales de los adultos mayores del ELEM de Puente Alto.	20
2. Debilidades en los procedimientos de revisión de las rendiciones de cuentas.	21
2. Falta de control de los aportes de los residentes del ELEM.	22
3. Falta de procedimiento administrativo.	22
4. Falta de segregación de funciones.	22
5. Ausencia de archivo público.	23
II. Examen de la Materia Auditada.	23
1. Falta de oportunidad de término anticipado de contrato.	23
2. Omisión de fichas clínicas de adultos mayores fallecidos durante la administración de la Fundación AMSCA.	24
3. Deficiencias en las supervisiones técnicas ejercidas por el SENAMA.	24
2. Falta de control en uso de la cuenta corriente exclusiva contemplada en el convenio.	26
3. Falta de antecedentes en portafolio de rendición.	26
4. Falta de control del SENAMA en rendición del aporte de 85%.	26
7. Atraso en la revisión de expedientes de rendición de cuentas.	27
10. Comodatos no incluidos en las cuentas de orden del SIGFE.	27
12. Expedientes de beneficiarios incompletos en los condominios de Viviendas Tuteladas.	27
13. Falta de autorización de la permanencia de un nuevo habitante en la vivienda.	28
14. Falta de control en el uso de "stock de viviendas".	28
15. Incumplimiento de un plan de intervención en Stock de Viviendas.	28
16. Omisión de las actas de supervisión al Stock de Viviendas.	28
18. Visitas efectuadas a los Condominios de Viviendas Tuteladas y a los Stocks de Viviendas.	28
III. Examen de Cuentas.	29
1. Gastos irregulares aprobados por el SENAMA.	29
2. Falta de gestiones en torno a los montos observados y rechazados.	29
3. Reintegro no exigido a entidades operadoras de los Condominios de Viviendas Tuteladas.	30
V RELACION DE LOS HECHOS INVESTIGADOS POR LA COMISION	30
<i>Lo sustancial de los documentos recibidos y de lo expuesto por las personas escuchadas en la comisión.</i>	30
VII.- CONSIDERACIONES QUE SIRVEN DE BASE A LAS CONCLUSIONES O A LAS PROPOSICIONES RECHAZADAS POR LA COMISION.	136
VIII.- CONSIDERACIONES QUE SIRVEN DE BASE A LAS CONCLUSIONES O A LAS PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISION	150

ANEXO:

[INFORME FINAL DE LA CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO UNIDAD DE AUDITORÍA SOBRE SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR \(SEANAMA\)](#)