



RESOLUCIÓN EXENTA N° 01556/2025

Santiago, 31 de diciembre de 2025

APRUEBA PLAN ANUAL 2026 DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

VISTO:

Lo dispuesto en la ley N°21.302 que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el oficio Gabinete Presidencial N°273/2023 que establece los objetivos gubernamentales de auditoría para el periodo 2023-2026; en el oficio Gabinete Presidencial N°001/2025 instructivo sobre el buen uso de recursos fiscales; en el ordinario N°1.134-2025 del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), con instrucciones sobre información a remitir durante el año 2026; en el documento técnico N°118/2022 del CAIGG sobre Formulación del Plan de Auditoría; en el oficio N°2.126/2025 de Auditora Ministerial del Ministerio de Desarrollo Social y Familia que establece el Objetivo Ministerial para el año 2026; en la Resolución N°36/2024 de la Contraloría General de la República que Fija normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón y la N°8/2025 que al complementa; en el Decreto Supremo N°6/2024, que nombra al director nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia;

CONSIDERANDO:

- 1º Que, el documento técnico N°118, versión 01 de 2022 del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), establece lineamientos y directrices para desarrollar la etapa de formulación del plan anual basado en riesgo.
- 2º Que, el plan de auditoría se confecciona en cumplimiento a normas nacionales e internacionales de auditoría interna, con el objeto de definir las materias que serán cubiertas por la función de auditoría en un año calendario, las cuales consideran trabajos requeridos por la Presidencia de la República, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Dirección Nacional, CAIGG, Contraloría General de la República, y otras materias relevantes para cumplir con la misión y objetivos estratégicos.
- 3º Que, la resolución exenta N°316/2025, aprobó el Plan Estratégico Integral de eficiencia y calidad en la intervención pública vigente y estableció las prioridades institucionales de Gestión 2024-2026.
- 4º Que, en consecuencia, de conformidad con las atribuciones legales que asisten a este Servicio, procede aprobar el Plan Anual de Auditoría 2026 del Departamento de Auditoría Interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

RESUELVO:

1º APRUÉBESE el Plan Anual de Auditoría 2026 del Departamento de Auditoría Interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que se entiende forma parte de la presente resolución exenta para todos los efectos legales.

 <p>Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia</p> <p>Ministerio de Desarrollo Social y Familia</p>	<p>SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</p>	<p>Código: -26-V01</p> <p>Fecha Emisión: 30/12/2025</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigencia: 2026</p>
--	---	--

PLAN ANUAL AUDITORÍA 2026

2026

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO PARA FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA AÑO 2026	3
1. UNIVERSO DE MATERIAS AUDITABLES	3
1.1. ELEMENTOS ESTRÁTÉGICOS DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	4
1.2. MARCO NORMATIVO GENERAL	4
1.3. COBERTURA Y ENTORNO	5
1.4. ELEMENTOS REFERIDOS AL DISEÑO ORGANIZACIONAL	7
1.5. ELEMENTOS REFERIDOS A LOS RECURSOS HUMANOS	8
1.6. ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8
1.7. ELEMENTOS DE AMBIENTE DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS	9
1.8. ELEMENTOS REFERIDOS A LOS RECURSOS FINANCIEROS	10
1.9. MATERIAS POTENCIALMENTE AUDITABLES	11
2. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO CRÍTICO GLOBAL QUE PODRÍA MATERIALIZAR RIESGOS RELEVANTES	13
2.1. FACTORES EXTERNOS	13
2.2. FACTORES INTERNOS	16
3. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN PARA FORMULAR EL PLAN	19
3.1. LEY N°21.302, CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, ESTABLECE LAS SIGUIENTES FUNCIONES DEL SERVICIO	19
3.2. LEY N°21.302, ARTÍCULO 24, ESTABLECE "AUDITORÍA DE GESTIÓN E IMPACTO A LÍNEA CUIDADO ALTERNATIVO"	21
3.3. INFORMES DE AUDITORÍAS	23
3.4. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	25
3.5. INVESTIGACIONES Y PROCESOS SUMARIALES	28
4. FORMULAR MAPA DE ASEGURAMIENTO	28
5. RANKING Y PRIORIZACIÓN DE MATERIAS DE AUDITORÍA	29
5.1. FACTORES DE RIESGOS CRÍTICOS GLOBALES UTILIZADOS Y SU PONDERACIÓN ESTRÁTÉGICA	29
5.2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CRÍTICOS GLOBALES	29
5.3. RANKING DE MATERIAS DEL UNIVERSO DE AUDITORÍAS	31
6. FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA 2026	34
6.1. TRABAJOS DE AUDITORIA	35
6.2. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	37
6.3. ACTIVIDADES RUTINARIAS Y OBLIGATORIAS POR NORMATIVA	38
6.4. ACTIVIDADES SOLICITADAS POR LA DIRECCIÓN	43
6.5. HORAS DE AUDITORÍA DISPONIBLES ESTIMADAS	43
6.6 HORAS ESTIMADAS DE CAPACITACIÓN	44
6.7 RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS DISPONIBLES PARA EJECUTAR EL PLAN ANUAL AÑO 2026	44
7. COMUNICACIÓN Y APROBACIÓN	44
8. CONTROL DEL AVANCE DE RESULTADOS	45

I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Auditoría para el año 2026, se ha formulado sobre la base de las etapas metodológicas propuestas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, en adelante CAIGG, consignadas en el Documento Técnico N°118 versión 01 de septiembre 2022; Instructivo Gabinete Presidencial N°273/2023, del CAIGG, que establece Objetivos Gubernamentales de Auditoría para el periodo 2022 al 2026, el Oficio Gabinete Presidencial N°001/2025, Instructivo sobre el buen uso de recursos fiscales, el Ord. CAIGG N°1.134-2025, establece instrucciones sobre información a remitir durante el año 2026, el Oficio N°2.126/2025, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia que establece el Objetivo Ministerial para el año 2026, así como las prioridades definidas por la Dirección del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en materias de auditoría.

En la confección del plan, se utilizaron como fuentes de análisis e información los resultados de las auditorías internas y sus respectivos compromisos, y los informes finales de la Contraloría General de la República emitidos durante el año 2025.

Como consecuencia de lo anterior, el presente plan considera las prioridades Gubernamentales, Ministeriales e Institucionales que define la Dirección Nacional del Servicio, estableciéndose actividades de Aseguramiento; Seguimiento; Rutinarias y aquellas solicitadas por la Dirección.

Desde la perspectiva de los recursos, en la formulación del plan se ha considerado la dotación de cuatro (4) profesionales auditores internos y una profesional asistente de auditoría. A partir de lo anterior, se han determinado las horas disponibles para el desarrollo de las distintas actividades programadas para el año 2026.

Es necesario precisar, que la ejecución del plan de auditoría utiliza como marco referencial la Ley N°21.796, que fija el presupuesto del sector público para el año 2026.

El marco para la etapa de formulación del Plan Anual de Auditoría comprende los siguientes pasos:

- N°1: Universo de materias auditables
- N°2: Identificación de contextos críticos globales
- N°3: Identificación de fuentes de información
- N°4: Formulación del mapa de aseguramiento
- N°5: Ranking y priorización de materias de auditoría
- N°6: Formulación plan anual de auditoría
- N°7: Comunicación y aprobación
- N°8: Control del avance de resultados

II. MARCO PARA FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA AÑO 2026

1. UNIVERSO DE MATERIAS AUDITABLES

Para la determinación del universo de materias de auditoría, se ha recopilado información relevante respecto de la misión, objetivos, ejes de gestión, procesos, programas, departamentos y unidades que forman parte del funcionamiento del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Asimismo, para este propósito se ha determinado el universo sobre la base de materias identificadas en la matriz institucional, los resultados de las auditorías internas, los informes finales de la Contraloría General de la República y los informes de la Dirección de ChileCompra.

Además, se consideraron las prioridades institucionales y gubernamentales que define la Dirección Nacional del Servicio.

Dentro de este contexto, se han analizado antecedentes y datos de carácter cualitativo y cuantitativo, los que se mencionan a continuación:

1.1. Elementos Estratégicos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia:

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Servicio de Protección en adelante) fue creado por la ley N°21.302, como el servicio público encargado de garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes¹ gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, disponiéndose un periodo de implementación entre el 5 de febrero y el 30 de septiembre de 2021, entrando en operación el 1 de octubre del mismo año.

Es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez y forma parte del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (art.1 Ley N°21.302).

Corresponde al Servicio de Protección, mantener la oferta pública de programas especializados destinados a la atención de los niños, niñas y adolescentes, en todas las regiones del país, a través de sus Centros de Atención Directa o de la red de Colaboradores Acreditados; orientando y supervisando técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas y personas naturales, que tengan calidad de colaboradores acreditados que postulan con proyectos a licitaciones públicas.

A su vez, a través de correo electrónico de fecha 15-10-2025, el Director Nacional informó a las y los funcionarios/as del Servicio que el Comité Directivo Nacional ha ratificado la “Hoja de Ruta 2024-2026”, aprobada por la Resolución Exenta N°316/2025, como guía de priorización para el período. En base a ello, indicó que se han desarrollado las definiciones estratégicas 2026-2027, que buscan fortalecer un propósito común: “seguir construyendo entornos seguros y de apoyo, para que cada niño, niña y adolescente y sus familias puedan recibir una atención integral, de calidad y oportuna”.

Dicho correo continúa informando que, se ha mantenido la misión institucional y se establecieron nuevos objetivos estratégicos de gestión institucional que pueden ser visualizados en: <https://www.servicioproteccion.gob.cl>

1.2. Marco normativo general:

Dentro de los principales cambios que el Servicio de Protección espera reflejar en su modelo de gestión, se encuentra la transversalización de procesos, atención especializada, mayor y mejor supervisión y fiscalización, mejorar las competencias al personal público y privado, creación de mecanismos de participación de NNA, aumento de la oferta especializada y en Programas de Familia de Acogida, descentralización, entre otros aspectos

Para efectos de cumplir con el mandato de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que han sido vulnerados en el ejercicio de éstos, el Servicio debe dar cumplimiento a disposiciones que regulan su funcionamiento, a saber:

- Ley N°21.302, crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica.
- Ley N°20.032, Regula el régimen de aportes financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados.
- Decreto Supremo N°841 de 2005, Aprueba Reglamento de la ley N°20.032.
- Decreto N°3 de 2021, aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo de Expertos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.
- Decreto N°6 de 2021, aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento de la Comisiones Coordinadoras de Protección. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.
- Decreto N°9 de 2021, aprueba reglamento que determina la estructura interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y regula otras materias que se indican.

¹ En este documento se utilizará la sigla NNA para referirnos a las y los sujetos de atención del Servicio.

- Decreto N°10 de 2021, aprueba reglamento que regula la administración de cierre y la administración provisional, de los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.
- Ley N°20.730, Regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- Decreto Fuerza de Ley N°29 de 2005, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.834, Sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N°19.968, Crea los Tribunales de Familia.
- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, actualizada por la Ley N°21.634.
- Decreto N°661 de 2024, Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y deja sin efecto Decreto Supremo N°250 de 2024 del Ministerio de Hacienda.
- Ley N°19.862, Establece Registros de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos.
- Ley N°21.760, dicta normas sobre Adopción de Menores y establece un nuevo marco jurídico para la adopción en Chile, derogando la Ley N° 19.620.
- Decreto N°1.215 de 1999, promulga la Convención sobre Protección del Niño y Cooperación en materia de Adopción Internacional.
- Decreto N°830 de 1990, Promulga Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N°19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

1.3. Cobertura y Entorno:

Las prestaciones que brinda el Servicio de Protección están orientadas a los niños, niñas y/o adolescentes vulnerados en sus derechos. Para ello, la oferta programática se sustenta en cinco Líneas de Acción:

- ✓ Diagnóstico clínico especializado, seguimiento y pericia.
- ✓ Intervenciones ambulatorias de reparación.
- ✓ Fortalecimiento y vinculación.
- ✓ Cuidado alternativo.
- ✓ Adopción.

El Servicio dispone, según el catastro de la oferta publicado al 22 de diciembre de 2025, un total de 1.560 proyectos, distribuidos en las 16 regiones del país, cuya composición comprende 58 Centros de Administración Directa con modalidad de cuidado alternativo residencial y familiar y, una Red de 193 Colaboradores Acreditados (no se consideran las personas naturales) que administran 1.502 proyectos.

TABLA N°1
OFERTA PROGRAMÁTICA

Área de Intervención	Administración Directa	Colaboradores Acreditados	TOTAL
Adopción		14	14
Cuidado Alternativo- Familias de Acogida	20	128	148
Cuidado Alternativo Residencial	38	212	250
Diagnóstico Clínico Especializado y Pericia		118	118
Intervenciones Ambulatorias de Reparación		1.023	1.023
OPD - Oficina de Protección de Derechos		7	7
TOTAL	58	1.502	1.560

Fuente: Página Web Servicio de Protección al 08-12-2025.

La Tabla N°1 da cuenta de que los Colaboradores Acreditados son quienes implementan la mayor cantidad de Programas del Servicio, abarcando el 96,28% de la Oferta Programática (considerando el número de proyectos), destacando que los Programas de Intervenciones Ambulatorias de Reparación suman un total de 1.023 a nivel nacional, con un 65,57% del total de la oferta vigente.

Cabe señalar que, las OPD - Oficina de Protección de Derechos, se encuentran en un proceso de cierre, dando paso a la OLN - Oficinas Locales de la Niñez, responsables en la institucionalidad del Servicio de promover y proteger los derechos de los niños y adolescentes a nivel local.

TABLA N°2
PROGRAMAS SEGÚN REGIÓN Y DEPENDENCIA

REGIÓN	Administración Directa	Colaboradores Acreditados	TOTAL
Arica y Parinacota	3	30	33
Tarapacá	1	40	41
Antofagasta	2	67	69
Atacama	1	47	48
Coquimbo	1	77	78
Valparaíso	8	177	185
Metropolitana	16	418	434
O'Higgins	1	87	88
Maule	4	104	108
Ñuble	1	57	58
Biobío	10	142	152
Araucanía	5	84	89
Los Ríos	1	43	44
Los Lagos	1	88	89
Aysén	1	18	19
Magallanes	2	23	25
TOTAL	58	1502	1.560

Fuente: Página Web Servicio Protección al 08-12-2025

Desde el punto de vista de la distribución regional, la Tabla N°2 refleja que las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío, concentran en conjunto el 49,42%, tanto de los Centros de Administración Directa como de los proyectos ejecutados por Colaboradores, vigentes al mes de diciembre de 2025

a) Atención de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA):

Según lo señalado por la Unidad de Análisis y Gestión de Información, los niños, niñas y adolescentes atendidos en alguno de los programas que conforman la oferta del Servicio durante el periodo enero a octubre de 2025 ascendió a 214.212.

Al respecto, cabe hacer presente que un niño, niña y adolescente puede encontrarse vigente en más de un programa a la vez, en consideración a la atención que le corresponda recibir. Dicho lo anterior, la distribución de los niños, niñas y adolescentes atendidos entre enero y octubre de 2025, fue la siguiente:

TABLA N°3
NNA ATENDIDOS POR LÍNEA DE ACCIÓN Y PROGRAMA

LÍNEA DE ACCIÓN	Cantidad NNA	% NNA
OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	15.290	7,1%
OPD - Oficina de Protección de derechos	15.290	7,1%
DIAGNÓSTICO CLÍNICO ESPECIALIZADO Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y PERICIA	75.171	35,1%
DAM - Diagnóstico	13.649	6,4%
DCE - Diagnóstico clínico especializado	61.638	28,8%
INTERVENCIONES AMBULATORIAS DE REPARACIÓN	137.059	64,0%
AFT - Acompañamiento familiar territorial	34.043	15,9%
PAD- Protección ambulatoria con discapacidad grave o profunda	658	0,3%
PAS - Programa especializado para agresores sexuales	1.638	0,8%
PDC - Programa especializado en drogas (24 H)	2.073	1,0%
PDE - Programa de reinserción educativa (24 H)	2.523	1,2%
PEC - Programa especializado en niños de la calle	446	0,2%
PEE - Programa explotación sexual	1.492	0,7%
PIE - Programa de intervención especializada	12.749	6,0%
PIE - Programa de intervención especializada (24 H)	5.288	2,5%

LÍNEA DE ACCIÓN	Cantidad NNA	% NNA
PDF - Programa De Prevención Focalizada	23.939	11,2%
PRI - Programa intervención y preparación para la integración de niños en familia alternativa	498	0,2%
PRM - Programa especializado en maltrato	58.712	27,4%
CUIDADO ALTERNATIVO FAE	14.732	6,9%
FAE- AADD Programa familia de acogida	637	0,3%
FAE- Programa de familia de acogida especializada	14.111	6,6%
CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAS	6.691	3,1%
CTL -Centro de tránsito y distribución, lactantes y preescolares	235	0,1%
RAE - Residencia de alta especialidad	11	0,0%
RDS - Residencia con discapacidad severa y situación dependencia con Programa PRE -PRD	340	0,2%
REM - Residencia de protección para mayores con programa	3.286	1,5%
RFA - Residencia familiar para la adolescencia	824	0,4%
RLP - Residencia de protección para lactantes y preescolares	1.345	0,6%
RMA-Residencia protección para madres adolescentes	238	0,1%
RPE - Residencia especializada de protección	22	0,0%
RPM - Residencia de protección para mayores	26	0,0%
RSP - Residencia especializada con Programa	28	0,0%
RTA - Residencia terapéutica integrada para adolescentes	19	0,0%
RTS - Residencia terapéutica integrada para la segunda infancia	53	0,0%
RVA - Residencia de vida familiar para adolescentes	493	0,2%
RVT - Residencia de vida familiar para adolescencia Temprana	22	0,0%
TOTAL GENERAL	214.212	100%

Fuente: Sistema SIS, Datos al 05-11-2025

1.4. Elementos referidos al Diseño Organizacional:

La estructura interna del Servicio se encuentra aprobada por medio del Decreto Supremo N°9 del 15 de junio de 2021, la cual indica la siguiente conformación:

a) Dirección Nacional:

Del Director Nacional dependen directamente las siguientes unidades:

- Subdirección Nacional, de quien depende la Unidad de Atención Ciudadana y Transparencia.
- Fiscalía.
- Departamento de Auditoría Interna.
- Departamento de Planificación y Control de Gestión.
- Unidad de Comunicaciones y Asuntos Externos.

Asimismo, la dirección nacional se encuentra conformada por cinco (5) Divisiones:

- División de Administración y Finanzas, compuesta por tres departamentos: Gestión Financiera, Logística, y Tecnologías y Sistemas.
- División de Gestión y Desarrollo de Personas, y sus tres departamentos: Gestión y Desarrollo de Personas, Administración de Personal, y Bienestar y Salud Ocupacional.
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión, y sus dos departamentos: de Acreditación y Gestión de Colaboradores, y de Supervisión y Fiscalización.
- División de Estudios y Asistencia Técnica, con dos departamentos: de Estudios y Gestión de la Información, y de Asistencia y Transferencia Técnica.
- División de Servicios y Prestaciones, con tres departamentos: de Diseño y Evaluación, Gestión Territorial, y Adopción.

b) Direcciones Regionales:

A nivel país, el Servicio posee 16 direcciones regionales asentadas en las capitales regionales, a cargo de un/a Director/a Regional y están compuestas por los siguientes departamentos:

- Departamento de Administración y Soporte Regional
- Departamento de Servicios y Prestaciones Regionales.

c) Administraciones Directas:

A nivel país existen 58 programas de administración directa, conformadas por Cuidados Alternativos Residenciales y Familiares (Ver Tabla N°2).

Durante el año 2026, las Unidades de Adopción Regionales pasarán a ser Centros de Administración Directa y habrá 16 Unidades de Familias, una en cada región.

La estructura organizacional antes definida, es posible visualizarlas en los organigramas definidos para las direcciones regionales y Dirección Nacional conforme se observa en **Anexo N°1**.

1.5. Elementos referidos a los recursos humanos:

Para el cumplimiento de sus funciones, al 30 de noviembre 2025, el Servicio contaba con una dotación de 2.697 personas, según la siguiente calidad jurídica:

TABLA N°4
DOTACIÓN DE PERSONAL

Calidad Jurídica	Total	%
Planta	21	0,78%
Contrata	2.618	97,07%
Honorarios	58	2,15%
TOTAL	2.697	100%

Fuente División de Gestión y Desarrollo de Personas al 30-11-2025.

1.6. Elementos de los Sistemas de Información:

Para el desarrollo de sus funciones, el Servicio utiliza los siguientes sistemas de información, clasificándolos en sistemas que se encuentran a disposición de la ciudadanía, sistemas de gobierno, sistemas administrativos internos y aquellos relacionados con el personal del servicio, a saber:

a) Sistemas de gobierno:

- Transparency Activa.
- Plataforma Lobby.
- Sistema Informático de Tramitación de Juzgados SITFA
- Seremi en Línea: Trámites de atención digital para la autoridad sanitaria, obtención de permisos sanitarios.
- SIMPLE: herramienta para digitalizar trámites hacia la ciudadanía
- Extranjería: Solicitud de residencias temporales para NNA extranjeros dentro de Chile.
- CPAT: Herramienta de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos del Estado.
- SIGFE: Sistema de Gestión Financiera del Estado.
- Docdigital: Plataforma de comunicaciones oficiales del Estado.
- Firmagob: Firma Electrónica Avanzada para funcionarios públicos.
- Mercado Público. Plataforma donde se transan las compras del Estado.
- SIAPER: Sistema de Administración de Personas, Contraloría General de la República.
- Plataformas específicas de PMG: Estado Verde, Transformación digital, género.
- Plataforma "Mis Trámites CGR" para el ingreso de trámites administrativos: Sistema de Inspección de Acciones Derivadas de la Unidad de Seguimiento de la Fiscalía (sumarios); Seguimiento y Apoyo CGR (Informes de auditoría) y Portal de Auditorías Internas (Auditorías coordinadas).

b) Sistemas vinculados al negocio del Servicio:

- SIS: Sistema para la gestión de los NNA y centros de atención dependientes del Servicio.
- PFTI: Sitio peores formas de trabajo infantil es un sistema para registrar las denuncias por casos de peores formas de trabajo infantil.
- SIIA: Sistema integrado de adopción.

- 
- Academia (Moodle): Academia de Formación en Protección Especializada.
 - SINAREC: Sistema nacional de rendición de cuentas.

c) Sistemas a disposición de la ciudadanía:

- Portal SPE: Portal Institucional, sitio web www.servicioproteccion.gob.cl.
- OIRS: Sistema que permite la interacción con los ciudadanos y el control de sus solicitudes.

d) Sistemas a disposición de funcionarios del Servicio:

- Persomático: Sistema asociado a SIGPER que funciona como Totem de autoatención de los funcionarios.
- Intranet institucional: Sitio para los funcionarios del Servicio con información institucional.
- Mesa de servicios: Sistema para el registro de solicitudes a las áreas de informática, servicios generales y capacitación.

e) Sistemas Administrativos:

- Sigper: Sistema Integrado Gestión de Personas, Sistema con contrato de mantenimiento.
- Sistema de Sumarios: Sistema que lleva el control de los procesos disciplinarios.
- Sistema gestor documental del servicio CEROPAPEL.
- Sistema de Activo Fijo.

Asimismo, el Servicio se encuentra mejorando e implementando nuevos sistemas:

- Sistema Estadístico para el servicio. Plataforma datawarehouse que provea estadísticas para la institución.
- Lista de Espera. Sistema de información y registro de estado de lista de espera.

1.7. Elementos de Ambiente de Control y Gestión de Riesgos:

En virtud de que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia comenzó sus operaciones a contar del 01 de octubre del 2021, el Departamento de Auditoría en materias de **gestión de riesgos** durante estos cuatro años, ha realizado las siguientes actividades:

2022: se elaboró Diagnóstico al componente Evaluación de Riesgo, cuyo resultado final se tradujo en la elaboración de un Programa de Trabajo para el Proceso de Gestión de Riesgo, orientado al levantamiento de una matriz de riesgo institucional a cargo del Departamento de Planificación y Control de Gestión.

2023: como consecuencia del Plan de Trabajo, se ejecutó una consultoría al programa de Gestión de Riesgo, orientada a monitorear las actividades del plan y la implementación de la Matriz Institucional.

El programa de trabajo comprendió cuatro fases, a saber:

- Política de gestión de riesgo.
- Elaboración de matriz de riesgo.
- Plan de tratamiento.
- Plan de comunicación y consulta.

2024: se efectuó el “Aseguramiento al Proceso de Gestión de Riesgos” (proceso liderado por el Departamento de Planificación y Control de Gestión del Servicio), donde se constataron deficiencias en los controles definidos en la Matriz de Riesgos abreviada, debilidades en Plan de Tratamiento de Riesgos y desactualización de la Matriz de Riesgo Institucional, así como en la Política de Gestión de Riesgos.

2025, el administrador de riesgos generó acciones comprometidas en la auditoría 2024, tales como:

- Actualizó la Política de Gestión de Riesgos Institucional, mediante la Resolución Exenta N°970 del 29/08/2025.

- Programó y ejecutó capacitaciones a los profesionales encargados de la elaboración de la Matriz de Riesgo y su actualización.
- Efectuó un nuevo levantamiento de procesos, subprocesos, etapas, objetivos operativos, riesgos y controles del Proceso de Gestión de Riesgos.
- Elaboró propuesta de instrucción, en que el Director Nacional relevó la importancia de la Gestión de Riesgos en el Servicio, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de manera que los integrantes del Comité de Riesgos y dueños de Proceso internalicen los conceptos y responsabilidades que les compete.
- Realizó una revisión, actualización y corrección de los componentes establecidos en las estrategias del Plan de Mitigación de los Riesgos de la Matriz de Riesgos Estratégica. Don de si bien hubo avances, es un proceso en ejecución.
- Aprobó el Plan de comunicación y consulta 2026 del Proceso en comento, aprobado mediante Resolución Exenta N°1364 del 28/11/2025.
- El Servicio, mediante la Resolución Exenta N°337 del 31/03/2025, aprobó la Política de Gestión de Riesgo lo que originó la creación de un Comité de Riesgo constituido por representantes de las distintas áreas estratégicas y de soporte del Servicio y elaboró matriz de riesgo institucional.

Asimismo, en términos de la evaluación de los **sistemas de control interno**, el Servicio ha iniciado la implementación del Sistema de Integridad institucional, el cual se encuentra aprobado por Resolución Exenta N°150/2025, cuyo objetivo principal es acompañar en el ejercicio diario de las funciones, entregando a cada funcionario/a herramientas prácticas para prevenir faltas éticas y promover un actuar íntegro y transparente. En ese orden de ideas ha elaborado el Código de Ética, aprobado mediante Resolución Exenta N°1343/2025. Según definiciones del Director Nacional, se contemplan lineamientos de comportamiento ético que deben guiar la actuación de todas las funcionarias y los funcionarios del Servicio ante las diversas situaciones que enfrentamos cotidianamente, constituyéndose en un marco de actuación compartido.

En esta misma línea de control, probidad y transparencia, por disposición del Ministerio de Hacienda través del Oficio Circular N°16, de 20 de mayo de 2025, se ha creado el Comité local de Ausentismo mediante Resolución Exenta N°538/2025, cuyo objetivo principal es controlar el debido cumplimiento de las licencias médicas emitidas a favor de los funcionarios/as del Servicio.

En términos de seguridad de la información, el Servicio cuenta con el Comité ejecutivo y un Comité técnico, creados para apoyar y asesorar en la implementación de esta norma, de acuerdo con lo establecido en los Requisitos Técnicos y Medios de verificación, Programa Marco Básico para el Sistema de Seguridad de la Información. Sin perjuicio de ello, no posee una política de seguridad de la información formalizada y no ha definido un Comité de Tecnologías de información.

Asimismo, conforme al marco normativo ordenado por la Ley N°21.302 se crea el Consejo de expertos como órgano que entrega asesoría técnica especializada al Servicio en estándares de calidad, evaluación, lineamientos de intervención y proyecciones estratégicas. Está conformado por expertos de diversas disciplinas que actúan de forma autónoma y basada en evidencia. Revisa normativas, propone mejoras y valida criterios de supervisión y programas. Su labor fortalece la coherencia, rigurosidad y pertinencia territorial del sistema, contribuyendo a una protección especializada con enfoque de derechos. Para estos efectos, el Consejo de Expertos se constituyó en marzo de 2025 y ha sesionado doce veces de forma ordinaria y cuatro veces de forma extraordinaria hasta el mes de diciembre de 2025, revisando las materias técnicas que le competen.

1.8. Elementos referidos a los Recursos Financieros:

El presupuesto asignado al Servicio en el año 2025, distribuido entre los programas 01 y 02, alcanzó a M\$593.746.956, del cual, al 30 de noviembre de 2025, se ha ejecutado un 87,36%, quedando un saldo por ejecutar de M\$75.040.802.

Respecto del presupuesto asignado al Subtítulo 24, destinado al funcionamiento de los programas administrados por los Colaboradores Acreditados del Servicio, para la atención de los niños, niñas y adolescentes, a igual fecha, se ha ejecutado un 87,85% y el gasto en el Subtítulo 21 destinado a remuneraciones y otros vinculados a la dotación del Servicio, ha alcanzado un 88,05%, siendo ambos subtítulos los más representativos en cuanto a su

ejecución, seguido por el gasto en bienes y servicios, el cual presenta un gasto de un 66,7% a la fecha señalada.

Teniendo en consideración la Ley N°21.302 de 2021, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y los recursos presupuestarios que han sido destinados a las transferencias corrientes, el Servicio ejerce la función de supervisión en las 16 Direcciones Regionales, instancias que ejecutan el proceso, tanto desde un ámbito técnico como financiero-administrativo.

1.9. Materias potencialmente auditables:

Los elementos anteriormente identificados, la matriz de riesgo estratégica institucional, el ambiente de control, ponderando observaciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República y las Unidades de Auditoría del Servicio y Ministerial, así como los diversos mandatos contenidos en la Ley N°21.302 y los antecedentes que dispone el equipo de Analistas de Auditoría del Servicio, se visualizan procesos, materias o áreas que se constituyen en elementos relevantes y estratégicos para la formulación del Plan de Auditoría, tales como:

- Proceso de Supervisión.
- Procesos licitatorios de la Oferta Programática.
- Transferencias a los Colaboradores Acreditados del Servicio.
- Rendiciones de cuentas de los Aportes Financieros del Estado.
- Funcionamiento de las Residencias Familiares de Administración Directa.
- Modalidades de atención y procesos de intervención.
- Controles financieros, administrativos y presupuestarios.

Considerando la información mencionada anteriormente en sus distintos ámbitos, a continuación, se identifican las distintas materias definidas como auditables:

TABLA N°5
UNIVERSO DE MATERIAS DE AUDITORÍA

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría
1	Transparencia	Funcionamiento de OIRS y participación ciudadana y, Ley de Lobby.
2	Planificación estratégica	Participación de niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en el art. 6 letra p) de la Ley N°21.302 y el Plan Nacional de Participación.
3	Planificación estratégica	Búsqueda y captación de Colaboradores Acreditados consignados en el Plan de ampliación de la red de colaboradores.
4	Legal estratégico	Proceso de Acreditación, actualización, control y gestión de Colaboradores Acreditados como receptores de fondos públicos.
5	Comunicaciones	Política, planes y programas de comunicaciones internas y externas.
6	Control interno Integral	Ambiente de control interno del Servicio.
7	Conducta ética y valores organizacionales	Funcionamiento del Sistema de Integridad y Código de Ética.
8	Conducta ética y valores organizacionales	Procedimiento asociado a las denuncias por acoso laboral y sexual en el trabajo (VALS).
9	Probidad/Anticorrupción	Procedimientos e implementación del Sistema de Prevención de lavados y blanqueo de Activos en el Servicio, en el marco de la Ley N°19.913.
10	Gobierno de TI-Gobierno electrónico	Política de seguridad de la información, actualización de sistemas de ciberseguridad y respaldo de bases de datos.
11	Planificación presupuestaria	Proceso de programación presupuestaria en el marco de la Ley de Presupuestos del Sector Público.
12	Proceso Gestión de Riesgos	Proceso de gestión de riesgos.
13	Gestión documental	Gestión y/o impacto vinculados a los registros, resguardo y seguridad de la información física y digital de los/as NNA atendidos en programas de Colaboradores Acreditados y Administración Directa. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la Ley 21.302).
14	Otorgamiento y/o reconocimiento de derechos	Proceso de adopción.

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría
15	Subsidios a privados social	Formación y capacitación hacia los equipos técnicos de los colaboradores y equipos técnicos de las direcciones regionales y administraciones directas.
16	Subsidios a privados social	Estimación de la demanda y planificación de concursos públicos de la oferta programática para la atención de los NNA.
17	Subsidios a privados social	Cumplimiento de la Ley de Garantías N°21.430 a través del proceso de Coordinación Intersectorial con organizaciones públicas y privadas (incluye Gestión de casos de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de movilidad humana).
18	Subsidios a privados social	Gestión y/o impacto vinculado a las condiciones de largas permanencias y el proceso de desinternación en niños menores de 6 años. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).
19	Subsidios a privados social	Existencia, ejecución y cumplimiento de los Planes de Intervención Individual en cuanto a la gestión y/o impacto del trabajo desarrollado por los colaboradores en la materia. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).
20	Subsidios a privados social	Puesta en marcha de los proyectos de Administración Directa y aquellos ejecutados por Colaboradores Acreditados. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302)
21	Subsidios a privados social	Existencia, socialización e Implementación de protocolos formales y vigentes en las administraciones directas.
22	Subsidios a privados social	Proceso de concursos públicos de ley N°20.032 (incluye licitación, evaluación y adjudicación).
23	Subsidios a privados social	Transferencias de recursos del subtítulo 24 de la ley N°20.032, rendición de cuentas y controles asociados, donde uno de sus énfasis sea la gestión y/o impacto del actuar de los colaboradores en la materia. (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).
24	Subsidios a privados social	Cálculo y pago de Aportes Financieros del Estado (AFE) en conformación a la ley N°20.032 y al artículo 80 bis de la ley N°19.968.
25	Subsidios a privados social	Cálculo y pago de aguinaldos y bonos a personal de los Colaboradores Acreditados del Servicio.
26	Coordinación entre instancias	Proceso de gestión, administración y control de los beneficios externos y recursos monetarios percibidos por los NNA del sistema residencial. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la Ley N°21.302).
27	Transferencias a/de otras entidades públicas	Recursos recibidos y rendidos en calidad de administración de fondos por parte de otras Entidades Públicas.
28	Fiscalización	Fiscalización a las alertas emitidas por los supervisores técnicos-financieros.
29	Fiscalización	Supervisión a los Aportes Financieros del Estado autorizados a ejecutar mediante Administraciones Centralizadas con énfasis en medir la gestión y/o impacto del gasto. (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302)
30	Fiscalización	Supervisión Financiera de cierre a proyectos de las modalidades de atención del Servicio.
31	Fiscalización	Metodología, instrumentos y controles utilizados en la supervisión técnica de los programas de Administración Directa del Servicio y por colaboradores.
32	Recursos Humanos	Control de jornada laboral y ausentismo.
33	Recursos Humanos	Cumplimiento del Artículo 54 de la ley N°21.302, respecto de la evaluación de salud mental de funcionarios/as de trato directo de los colaboradores acreditados y administraciones directas.
34	Recursos Humanos	Gestión de Cometido Funcional y pago de viáticos a personal Planta, Contrata y Honorarios.
35	Recursos Humanos	Pago de remuneraciones a personal Planta, Contrata y Honorarios.
36	Recursos Humanos	Procedimientos asociados al ingreso y egreso de funcionarios en cuanto a inducción, emisión de actos administrativos, cese de funciones y continuidad operativa del cargo.

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría
37	Recursos Humanos	Proceso de asignación, control y pago de trabajos extraordinarios.
38	Recursos Humanos	Proceso de constatación de brechas, evaluación y provisión de recursos humanos en las diferentes áreas del Servicio.
39	Recursos Humanos	Proceso de selección y contratación de personal.
40	Recursos Humanos	Requisitos para optar a la modalidad de Trabajo Remoto y su efectivo cumplimiento.
41	Administración/mantenimiento recursos	Administración y control de bienes muebles, inmuebles, bienes de uso y consumo, adquiridos por el Servicio.
42	Infraestructura	Evaluación de las condiciones de infraestructura, elementos, condiciones de seguridad, habitabilidad y saneamiento básico de los programas de Administración Directa y colaboradores, con énfasis en la gestión y/o impacto del accionar de los colaboradores y del Servicio en la materia. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302)
43	Adquisiciones y abastecimiento	Proceso de compras públicas y sus garantías.
44	Administración de bienes estratégicos	Proceso de contratación de arriendo de bienes inmuebles y cesión en comodato, u otra destinación para el uso de programas de administración directa y, la habilitación e implementación respectiva.
45	Financiero	Pago a Proveedores.
46	Financiero	Ánálisis contable a las cuentas que conforman el activo y pasivo del Servicio.
47	Financiero	Registro de ingresos/egresos bancarios y análisis financiero mediante conciliación bancaria.
48	Financiero	Descuentos y pago de, reembolsos, subsidios y beneficios asociados al Servicio de Bienestar.
49	Financiero	Gestión administrativa de licencias médicas y recuperación de subsidios por incapacidad laboral.
50	Mecanismos de incentivo de remuneraciones	Resultados de los indicadores de convenio de desempeño colectivo

Nota: Aquellas celdas en color corresponden a materias contenidas en el requerimiento del artículo 24 de la Ley 21.302, ya sea en términos de gestión y/o de impacto del programa ejecutado por el colaborador.

Cabe señalar, que los procesos transversales en el Estado han sido definidos por el CAIGG, de los cuales se han extraído y reflejado en la tabla anterior, aquellos relacionados con la materia contemplada en el Universo de Auditoría. Los procesos identificados se encuentran definidos en el **Anexo N°2**.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO CRÍTICO GLOBAL QUE PODRÍA MATERIALIZAR RIESGOS RELEVANTES

En el marco de la metodología establecida por el CAIGG en su Documento Técnico N°118 versión 0.1, de septiembre de 2022, se indican los factores externos que eventualmente pueden originar la materialización de riesgos que el Servicio tiene identificados, así como los factores internos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos. Para efectos de desarrollar esta etapa, se utilizaron como insumos los informes de auditoría interna, informes de la Contraloría General de la República, como también información obtenida de Matriz Institucional e insumos proporcionados por las distintas divisiones y unidades del Servicio.

2.1. Factores Externos:

✓ Económicos:

El Servicio de protección, tiene como prioridad el "Proteger, restituir derechos y reparar el daño de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados, poniéndolos en el centro de nuestro actuar junto a sus familias...", lo que es abordado en forma directa por el Servicio (administración directa), como también ejecutado a través de Organismos Colaboradores Acreditados, en el marco de la ley N°20.032, que "Regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados".

En ese contexto, el colaborador acreditado como cooperador del Estado en la prestación del Servicio de Protección, gestiona los aportes financieros para el desarrollo de su línea de acción.

Estos aportes estarán sujetos al cumplimiento de los fines de protección especializada y sólo pueden destinarse a aquellos actos o contratos que tengan por objeto, directo y exclusivo, el cumplimiento de dichos fines.

En términos presupuestarios, los recursos asignados para los programas que se rigen por la ley N°20.032, durante el año 2025 alcanzaron a los M\$455.795.018 (subtítulo 24), que corresponde al 76,77% del presupuesto asignado según la Ley de Presupuestos del Sector Público. De ahí la importancia de considerar esta materia como prioritaria en los procesos de revisión y aseguramiento.

✓ **Sociales:**

En el contexto que durante los últimos cuatro años, el ámbito de la atención de niños, niñas y adolescentes en el sistema de cuidados alternativos de residencias y centros de protección, ya sea administrados directamente por el Estado, o por los Colaboradores Acreditados, han arrojado criticidades importantes respecto de la identificación, evaluación y materialización de riesgos relevantes, en especial en lo referido a las condiciones de vida y la vulneración de derechos de NNA atendidos, se presenta como una materia de alta preocupación, ante lo cual el Servicio ha debido ponderar su relevancia y priorizar evaluaciones periódicas.

Los ámbitos anteriormente expuestos, han tenido alto impacto en la opinión pública, a partir de situaciones acaecidas y difundidas en los medios de comunicación y redes sociales. El principal riesgo para el Servicio, es no dar cumplimiento a su mandato legal, como es, en lo central, el "...garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones"², además, de afectar su "imagen", existiendo probabilidad de ocurrencia e impacto, lo que se constituye en un riesgo inherente a las actividades del Servicio, cuyo tratamiento depende de una pluralidad de factores externos e internos.

Tal como lo ha señalado la autoridad del Servicio en sus diversas intervenciones, el sistema de protección especializada está tensionado, al límite, ya que, por ejemplo:

- Cada día aumenta el número de niños, niñas y adolescentes que son derivados por los Tribunales de Familia y requieren protección especializada debido a graves vulneraciones de derechos.
- En cuatro años (2020-2024), los nuevos ingresos han aumentado en un 69,22%, lo que ha llevado al sistema al límite, ya que la cobertura de atención se ha incrementado en un 34,75%.
- El aumento de niños y niñas de menos de 1 año derivados a cuidado alternativo impacta profundamente, porque llegan al sistema de protección por negligencia, abandono, abusos o violencia.
- Cuando las residencias están al límite, quiénes corren los riesgos son los niños, niñas, adolescentes y los trabajadores de protección especializada.
- En materia de intersectorialidad, la Ley N°21.430 la define como un principio obligatorio para garantizar la protección integral de NNA mediante la coordinación entre sectores, instituciones y territorios. El trabajo con el intersector exige que educación, salud, protección social, justicia y municipios colaboren sistemáticamente, compartiendo información y rutas de acción. Esta articulación asegura apoyos oportunos y coherentes, evitando intervenciones fragmentadas. La ley subraya que ningún sector puede actuar aislado y que la protección efectiva depende de mecanismos formales de articulación, corresponsabilidad y seguimiento.

✓ **Tecnológicos:**

El Servicio, para el desarrollo de sus funciones, cuenta y utiliza sistemas de información, cuyo detalle se encuentra en el punto 1.7 del presente texto.

² Artículo 2. Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

✓ **Regulaciones:**

Se constituye en un eventual riesgo de carácter normativo, el desconocimiento e incumplimiento de nuevos reglamentos que se derivan de la ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, tales como:

- Decreto N°3 de 2021, aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo de Expertos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.
- Decreto N°6 de 2021, aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento de la Comisiones Coordinadoras de Protección. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.
- Decreto N°9, de 2021, aprueba reglamento que determina la estructura interna del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y regula otras materias que se indican.
- Decreto N°10 de 2021, aprueba reglamento que regula la administración de cierre y la administración provisional, de los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Ministerio de Desarrollo Social y Familia; Subsecretaría de la Niñez.

Dentro de los principales cambios que el Servicio espera reflejar en su modelo de gestión, se encuentra la transversalización de algunos procesos, la atención especializada, en la adopción nacional e internacional, aumento de la oferta en Programas de Familias de Acogida, mayor y mejor supervisión y fiscalización, mejorar las competencias del personal público y privado, creación de mecanismos de participación de NNA, descentralización, implementación de nuevas líneas de acción, entre otros aspectos.

Un factor de riesgo que emerge como prioritario a 4 años de la creación del Servicio, es lo relacionado al proceso de financiamiento de la oferta programática a ser ejecutada por Colaboradores Acreditados, cuyos aportes financieros se regulan por medio de concursos públicos, que deben regirse por las bases administrativas y técnicas pertinentes para cada caso.

Este proceso conlleva diversas criticidades internas y externas, en el marco de las fases asociadas, principalmente la determinación de la demanda territorial, de la oferta y el monto de los aportes destinados al financiamiento ofrecidos para cada línea de acción; la planificación de los procesos licitatorios; la publicación de los concursos; la conformación de las comisiones evaluadoras; la recepción, admisibilidad y evaluación de las ofertas; el resultado final del proceso; entre otros aspectos señalados en la normativa vigente, en especial, lo establecido ley N°20.032.³ Asimismo, la lentitud o escasa reacción de los organismos del Estado, que conforman el "intersector".

En esta línea de situaciones críticas, probablemente podemos encontrar algunas de las causas del bajo interés de nuevos colaboradores en cuidado alternativo residencial y de insuficientes Familias de Acogida que permitan acoger a más de 700 niños/as de 0 a 3 años que se encuentran en residencias, no permitiendo contar con capacidad de respuesta.

Otro ámbito que se traduce en un factor de riesgo para el Servicio dice relación, en particular, con la regulación asociada a la supervisión técnica y financiero-administrativa, en que se debe dar cumplimiento a la normativa legal vigente respecto de la ejecución de supervisión a los programas de protección especializada, conforme a estándares y frecuencia definidos, y considerando la cantidad de funcionarios versus programas vigentes, genera una sobrecarga a algunos equipos.

En este contexto, la ley N°21.302, instala su foco principal en "...el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración probar de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas

³ Artículo 25 y Artículo 29. Ley 20.032, que Regula el régimen de aportes financieros del estado a los colaboradores acreditados.

fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona".⁴

Por otro lado, se constituye en un factor de riesgo, la aplicación del artículo 80 bis, que obliga al Servicio a atender los NNA y sus familias, independiente de las plazas disponibles por convenio vigente en cada dispositivo de protección especializada disponible. Esto supone, la necesidad de dar cumplimiento inmediato a la orden judicial y evitar posibles desacatos, como así también, contar con las condiciones técnicas, físicas y presupuestarias para que los proyectos ejecutados por los Colaboradores Acreditados y aquellos administrados directamente por el Servicio, cumplan con la ley.

Toma relevancia la Resolución N°629, del 18-10-2023, de la Honorable Cámara de Diputados y Diputadas, en orden a solicitar al Presidente de la República que, "...por intermedio de los Ministros de Hacienda y Desarrollo Social y Familia y de la Subsecretaría de la Niñez, adopte las siguientes acciones con la finalidad de establecer medidas de reducción de las listas de espera en terapia de reparación de niños, niñas y adolescentes, sujetos de protección por parte del Estado, específicamente víctimas de delitos sexuales y otras que se señalan"⁵

Las listas de espera que se presentan en diferentes proyectos de las modalidades de atención del Servicio generan riesgos asociados a que la oportunidad, pertinencia y calidad de las atenciones dirigidas a los NNA atendidos, se vean afectadas, comprometiendo con ello, aspectos relativos a la intervención técnica, a desacatos emanados desde el Poder Judicial en contra del Servicio y/o sus Colaboradores Acreditados, como así también, la necesidad de disponer de presupuesto institucional para cubrir las brechas de oferta programática en distintos territorios del país.

Junto con lo anterior, emerge como un ámbito crítico, lo establecido en el artículo 2, incisos 4°, 5°, 6° y 7°, de la ley N°21.302, que señala que corresponderá al Servicio la adopción de las medidas inmediatas y urgentes de restitución de derechos y la reparación de los daños ocasionados por las vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, y victimización secundaria, ocurridas en el ejercicio de sus funciones, en dependencias del Servicio, en sus centros de atención, en los centros de colaboradores acreditados y en lugares distintos de aquellos, siempre que los niños, niñas y adolescentes se encuentren a cargo de funcionarios o personas contratadas para el ejercicio de funciones de protección.

Lo anterior supone que el Servicio deberá contar con todas las condiciones administrativas y presupuestarias, para la atención de usuarios del sistema de protección especializada.

2.2. Factores Internos:

✓ Infraestructura:

En el marco de la infraestructura arrendada por el Servicio, correspondiente a dependencias para funcionamiento de los programas de cuidado alternativo residencial y de familias de acogida de Administración Directa, Dirección Nacional y Direcciones Regionales, al 30 de noviembre se cuenta con 54 contratos de arriendo, según el siguiente detalle:

TABLA N°6 ARRIENDOS INMUEBLES

Área de Funcionamiento	Nº Contratos
Centros y Residencias de Administración Directa	28
Familias de Acogida Especializadas de Administración Directa	3
Unidades de Familias y de Adopción	5
Direcciones Regionales	16
Dirección Nacional	2
TOTAL	54

Fuente: Información Unidad de Infraestructura al 30-11-2025.

⁴ Artículo 39. Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección a la Niñez y Adolescencia.

⁵ Resolución N°629 de la H. Cámara de Diputados y Diputadas. Recuperado de:

https://www.camara.cl/legislacion/resoluciones/resolucion_documentos.aspx?prmId=7673

Se constituye en un factor de riesgo interno, el hecho que los programas administrados directamente por el Servicio requieran contar de manera transversal con estándares mínimos en relación a: Saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación); Seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización, demarcaciones, planes de emergencia); Servicios Básicos (instalaciones sanitarias, eléctricas y de gas, certificaciones); Elementos y condiciones de seguridad (sistemas de detección de humo, extintores, luces de emergencia, otros) y mantención de la infraestructura, ya que, la falta de inmuebles con infraestructura apropiada para el funcionamiento de las residencias requiere tiempo y recursos importantes a ser destinados para las habilitaciones.

En esta misma línea, el Servicio a debido enfrentar dificultades asociadas a la aceptación por parte de vecinos, que las Residencias del Servicio se encuentren insertas en sus comunidades.

✓ **Personal:**

Dentro de este ámbito, el principal riesgo que tiene impacto en la gestión del Servicio es la alta rotación del personal que se desempeña en las Residencias Familiares que son administradas directamente por el Servicio.

Otro factor de riesgo es el alto número de licencias médicas existentes, entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2025 alcanzaron un total de 10.214, respecto de las cuales el 73,18% corresponde al Programa 02 del Servicio, es decir, donde corresponde a los funcionarios/as que se vinculan directamente con la atención e intervención de los niños, niñas y adolescentes.

TABLA N°7
LICENCIAS MÉDICAS

Programa Presupuestario	Nº de LM	Suma de Nro. días	Nº de funcionarios/as
01	2.739	29.369	846
02	7.475	92.557	1.403
TOTAL	10.214	121.926	2.249

Fuente División de Gestión y Desarrollo de Personas al 30-11-2025.

La falta de personal se constituye en un riesgo para la atención y cuidado de los NNA, la implementación de procedimientos y controles que pueden afectar la ejecución de los programas de trabajo, que exista retraso o interrupción de los procesos, concentración de funciones en el nivel central y principalmente se afecten los estándares de cuidado de los NNA a cargo, entre otros.

Dentro de esta materia, otro factor crítico ha sido la comunicación recibida por parte de la Contraloría a través del documento E181874/2025 de fecha 27-10-2025 donde se establece que no procede el pago por concepto de horas extraordinarias durante feriados, licencias médicas y permisos con goce de remuneraciones a funcionarios cuyo régimen estatutario no contempla de forma expresa dicho pago en tales circunstancias desde la emisión del dictamen N°E121666, de 2025. Es así como a contar de la remuneración del mes de noviembre de 2025, se aplicó lo establecido en el mencionado dictamen.

Asimismo, como parte de la estrategia del Servicio para fortalecer políticas de cuidado y bienestar integral de las y los trabajadores, se encuentra el proyecto de ley de Cuarto Turno para el sistema residencial de Administración Directa, que contempla la creación de la asignación de cuarto turno y un incremento de dotación, el cual, a la fecha no se ha presentado.

En el ámbito de la gestión de los Colaboradores Acreditados, el principal riesgo dentro de este factor es la falta de personal, alta rotación y trabajadores/as que no reúnen los requisitos que establecen los estándares y bases técnicas para los Centros Residenciales y Programas Ambulatorios.

Otro de los factores de riesgo se enmarca en lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley N°21.302 que crea el Servicio, el cual señala en el párrafo cuarto "Por su parte, el personal del Servicio que tenga trato directo con niños, niñas y adolescentes, deberá tener salud mental y física comprobable compatible con el cargo, y las cualificaciones técnicas y/o profesionales necesarias para un correcto ejercicio del mismo. En razón de lo anterior, el personal deberá someterse cada dos años a una evaluación de salud física y mental".

Dentro de estos contexto y conforme a información proporcionada por el Departamento de Bienestar y Salud Ocupacional de la División de Gestión y Desarrollo de Personas, entre los años 2023 y 2024 existieron 624 funcionarios/as con evaluaciones físicas, de los cuales 425 (68%) se encuentran con planes de acompañamiento. Por otra parte, a 619 funcionario/as se les aplicaron evaluaciones psicológicas, donde 66 (11%) cuentan con su respecto plan de acompañamiento.

✓ **Procesos:**

Los principales riesgos están asociados a los procesos de negocio del Servicio. Dentro de este contexto, se visualizan las siguientes materias críticas:

- Oferta programática para atender a NNA, lo que genera listas de espera.
- Funcionamiento de los programas que administra directamente el Servicio.
- Funcionamiento de programas que ejecutan Organismos Colaboradores.
- Proceso de transferencia de recursos a Colaboradores Acreditados.
- Rendiciones de cuentas de los Aportes Financieros del estado
- Procesos de licitación pública para adjudicar proyectos, según Ley N°20.032.
- Procesos de Supervisión Técnica – Financiera.
- Proceso de fiscalización.
- Procesos de soporte, tales como compras públicas, ejecución presupuestaria, entre otras.
- Controles financieros, administrativos y presupuestarios.

✓ **Tecnológicos:**

En materia de sistemas tecnológicos, uno de los principales riesgos identificados es el referido a la eventual pérdida de continuidad en las operaciones que realiza el Sistema Integrado de Información y Seguimiento "SIS", el que podría materializarse en la medida que se vulneren controles de acceso a los sistemas de información, que exista una débil gestión de contratos de mantención y que éstos, no consideren los aspectos relativos a la seguridad, propiedad intelectual y cláusulas de confidencialidad.

En términos específicos, el Sistema SIS, contiene diversa información de carácter sensible, asociada principalmente a los niños, niñas y adolescentes atendidos en forma directa por el Servicio como también por los Colaboradores. Asimismo, contiene antecedentes de los Programas e Instituciones Colaboradoras.

Respecto a su funcionalidad, el sistema "SIS", en el ámbito técnico contiene las prestaciones de protección especializada, registros individuales de cada NNA, registros de intervención, permanencias de los NNA, historial de los NNA. En el ámbito financiero, contiene proceso de pago de subvención, proceso de rendición de cuenta, proceso de supervisión.

En la actualidad, el Servicio se encuentra elaborando una política que permitirá garantizar la continuidad de la operación, estableciendo medidas de seguridad y restricciones a los sistemas tecnológicos, sin perjuicio que conforme a la Resolución Exenta N°1.782 de fecha 28-12-2023 se crea el Comité ejecutivo y técnico de seguridad de la información.

Asimismo, un potencial aspecto crítico radica en el tiempo transcurrido en la implementación y funcionamiento del Sistema Nacional de Rendición Electrónica de Cuentas-SINAREC, módulo del Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo (SIS), el cual tiene un alcance nacional, orientado a cubrir el 100% de los recursos que transfiere el Servicio a los Colaboradores Acreditados, como consecuencia de la ejecución de proyectos y/o programas en el marco de la ley N°20.032, asociados a las líneas de acción contenidas en el artículo 3 de la mencionada ley.

En su diseño, los ámbitos que aborda el SINAREC están referidos a: Transferencia de recursos del Servicio hacia los proyectos que ejecutan colaboradores acreditados; Rendición de cuenta de proyectos y Proceso de supervisión financiera. Al 30 de noviembre existen 56 proyectos trabajando con el sistema en la zona norte. A partir de diciembre 2025 comenzaron a utilizar el SINAREC 3 instituciones acreditadas a lo largo de país, a saber: Fundación Mi Casa, ADRA y Fundación DEM.

3. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN PARA FORMULAR EL PLAN

Entre las fuentes de información para formular el Plan Anual de Auditoría se encuentra la Matriz de Riesgos Estratégica, generada en el Proceso de Gestión de Riesgos, ya que permite entregar aseguramiento a la Dirección del Servicio en relación con dicho proceso,

En noviembre del presente año, el Departamento de Planificación y Control de Gestión, en base a la metodología del Documento Técnico N°70 versión 02 de 2016, referido a la Implementación, Mantención y Actualización del Proceso de Gestión de Riesgo en el Servicio, concluyó el proceso de elaboración de matriz de riesgo institucional, plan de tratamiento y el Plan de comunicación y consulta 2026.

Sin perjuicio de aquello, se han considerado adicionalmente, las siguientes fuentes de información con la finalidad de enriquecer el análisis:

- Mecanismos y estructuras para la toma de decisiones estratégicas y operativas en el Servicio.
- Mecanismos y estructuras para supervisar el control y la gestión de riesgos y para comunicar la información de riesgo.
- Código de ética, mecanismos e instrumentos para promover la conducta y valores apropiados dentro de la organización.
- Procesos y mecanismos para asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Mecanismos y estructuras para coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Jefe de Servicio, los auditores internos y el equipo directivo.
- Gobierno de las tecnologías de información.
- Los informes de auditoría correspondientes a revisiones anteriores, que contienen información útil sobre las características, fortalezas y riesgos de los procesos y áreas auditadas anteriormente, las transacciones que puedan requerir un análisis especial y el nivel de eficacia del sistema de control interno de la organización y de cada proceso en particular.
- Los resultados e informes de las auditorías de aseguramiento del Proceso de Gestión de Riesgos, en particular la calidad y oportunidad del levantamiento de información y la identificación de los riesgos relevantes.
- Los informes emitidos por la Contraloría General de la República
- Los resultados de las actividades de seguimiento de auditoría interna y de la Contraloría General de la República, así como de informes de supervisión emitidos por la Subsecretaría de la Niñez,
- Las investigaciones y procesos sumariales administrativos que se han realizado en la organización en el periodo previo a la planificación de auditoría.

Asimismo, la información entregada por el Director Nacional en reuniones con Auditoría Interna y cada una de sus intervenciones publicadas, en la página web del Servicio y en su Intranet.

3.1. Ley N°21.302, crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establece las siguientes funciones del Servicio:

El Servicio desarrolla sus actividades de acuerdo con lo establecido en el párrafo 2º de las Funciones del Servicio, artículo 6 de la ley N°21.302 de 2021. Dentro de este marco, le corresponderá realizar las siguientes funciones:

- a) Diseñar, ejecutar y controlar los programas de protección especializada dirigidos a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a la prevención de la revictimización, a la reparación de las consecuencias provocadas por la vulneración de estos, incluyendo el trabajo con sus familias o cuidadores, y a la preparación para la vida independiente de adolescentes acogidos en cuidado alternativo.
- b) Coordinar, en el ámbito de sus competencias a los órganos de la Administración del Estado competentes con la red intersectorial y comunitaria.
- c) Realizar un seguimiento personalizado del desarrollo, adherencia y cumplimiento de los planes de intervención individuales, de la consecución de los objetivos y metas de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención de Servicio.
- d) Dictar los actos administrativos que otorguen la acreditación a los colaboradores del Servicio, previa aprobación del Consejo de Expertos conforme a la letra g) del artículo 9.
- e) Elaborar la normativa técnica y administrativa respecto de cada programa de protección especializada, la que deberá ajustarse a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; a los contenidos en la ley N°20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25, y a las estimaciones periódicas de la demanda de oferta programática en cada territorio. Dicha normativa regirá respecto de todos los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.
- f) Suscribir convenios con colaboradores acreditados para el desarrollo y ejecución de los programas de protección especializada, a efectos de entregar una adecuada y oportuna atención para el cumplimiento de los fines del Servicio.
- g) Otorgar asistencia técnica a los colaboradores acreditados respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, brindándoles información, orientación o capacitación.
- h) Supervisar y fiscalizar técnica, administrativa y financieramente la labor que ejecutan los colaboradores acreditados conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio, respecto de cada programa de protección especializada, y a los respectivos convenios.
- i) Evaluar, a lo menos anualmente, la totalidad de los programas de protección especializada ya sea ejecutada directamente por el Servicio o a través de colaboradores acreditados, conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada programa de protección especializada.
- j) Realizar, licitar, contratar o convenir, según corresponda, estudios, análisis y propuestas para el cumplimiento de su objeto, considerando la realidad territorial, cultural y geográfica del lugar donde los programas se ejecuten, con el objeto de elevar la calidad técnica de las intervenciones.
- k) Mantener y administrar los registros a los que se refiere el párrafo 2º del Título III.
- l) Mantener y administrar un sistema electrónico integrado de información, seguimiento y monitoreo, en el que consten los antecedentes relativos a los niños, niñas y adolescentes atendidos por los programas de protección especializada desarrollados y ejecutados tanto, por el Servicio como por colaboradores acreditados, y los de sus familias, debiendo además constar las prestaciones de protección especializada que reciban.
- m) Supervisar que todos los colaboradores acreditados mantengan actualizados los registros individuales de cada niño, niña o adolescente, incorporando la integridad de los informes que se emitan respecto a su estado y evolución, en concordancia con lo dispuesto al efecto en el artículo 76 de la ley N°19.968.

- n) Informar oportuna y periódicamente al tribunal competente y/o a la Oficina Local de la Niñez que corresponda, sobre la oferta programática existente en el territorio, su tasa de ocupación, cupos disponibles, brechas de cobertura y sobre los antecedentes que se requieran para la revisión de las medidas de protección.
- o) Colaborar con los órganos del Estado en el marco de sus competencias, y requerir o entregar información cuando corresponda.
- p) Generar procedimientos idóneos, formales y permanentes destinados a recabar periódicamente la opinión de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Servicio y de sus familias, o de quienes los tengan legalmente a su cuidado, los que deberán ajustarse a las particularidades propias de las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, ser inclusivos y respetar los derechos que les asisten, en especial su derecho a ser oído y su autonomía progresiva, además de ser accesibles para toda familia.
- q) Velar por el respeto de los derechos humanos y las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección especializada de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- r) Diseñar y desarrollar políticas, programas y actividades de capacitación periódica.
- s) Solicitar información a cualquier órgano del Estado que estime conveniente para el buen cumplimiento de sus funciones.
- t) Ejercer las acciones que correspondan para la recuperación de los recursos que hayan sido utilizados en contravención de lo dispuesto por la normativa pertinente o el respectivo convenio. Lo anterior, sin perjuicio de perseguir la responsabilidad civil, penal o administrativa de quienes incurrieron en dichos actos.
- u) Ejercer todas las demás funciones que la ley le encomiende.

3.2. Ley N°21.302, artículo 24, establece “Auditoría de Gestión e Impacto a Línea Cuidado Alternativo”:

La ley N°21.302, establece en su Título III, De la Protección Especializada, Párrafo 1º, De las Líneas de acción artículo 24: *“Del cuidado alternativo. Esta línea corresponde al conjunto de modalidades alternativas de cuidado puesta a disposición de niños, niñas y adolescentes que, por diversas circunstancias, no cuentan con los cuidados permanentes de, al menos, uno de sus padres biológicos o adoptivos, o de adultos en condiciones de responsabilizarse de su crianza...”*. En los casos en que el Servicio ejecute esta línea de acción por medio de terceros, el Servicio implementará semestralmente una auditoría de gestión e impacto con el fin de fiscalizar los programas ejecutados por Colaboradores Acreditados”.

Al respecto, cabe señalar que teniendo en consideración la frecuencia impuesta para la ejecución de las auditorías en el año, desde el punto de vista de la capacidad de reacción de un sistema para mejorar y someterse a una evaluación en un periodo corto de tiempo sobre el impacto de sus indicadores y de su gestión, es que en el marco de la armonización de la ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección y la ley N°21.430 se propuso ajustar el mencionado artículo 24 y reducir la frecuencia de la auditoría a una periodicidad anual.

Dicho todo lo anterior, la Dirección del Servicio mediante Resolución Exenta N°239A del 02-12-2024, aprobó las bases administrativas y técnicas y llama a licitación pública para contratar los servicios externos de Auditoría sobre la Gestión e Impacto a la Línea de Acción Cuidado Alternativo, que administran Colaboradores Acreditados, dirigida a los programas de familias de acogida. Para tales efectos se consideraron los programas vigentes al mes de octubre de 2024, correspondiente a las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Biobío y Metropolitana, con un universo de 27 programas. No obstante, el llamado a licitación se declaró inadmisible y declara desierta la licitación pública, lo cual se encuentra aprobado mediante Resolución Exenta N°0056/2025 del 20-01-2025.

Con posterioridad, se efectuó consulta al mercado y se ejecutó una segunda licitación pública, a través de la Resolución Exenta N°122 del 19-06-2025 donde se aumentaron en un 20% los

recursos, sin embargo, también fueron declaradas inadmisibles las ofertas, lo cual consta en Resolución Exenta N°155/2025 de fecha 12-08-2025.

Seguidamente, la dirección del Servicio aprobó iniciar una auditoría interna sobre la gestión e impacto de los programas de cuidados alternativo, la que tendrá un alcance acotado, considerando horas correspondientes a período 2025 y año 2026.

En el contexto del mandato de la ley, la dotación con la que cuenta el Departamento de Auditoría, con un total de horas anuales acotado, se logra destinarlas principalmente a cubrir actividades obligatorias como lo son, los aseguramientos y actividades contempladas en los 6 Objetivos Gubernamentales, 01 Objetivo Ministerial, seguimientos a los compromisos originados por los aseguramientos y requerimientos específicos de la Contraloría General de la República, ya sea por auditorías coordinadas o, respuestas a informes finales de sus auditorías.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando que la normativa obliga al Servicio a abordar estas materias, el Director Nacional, con fecha 29 de diciembre de 2025, en reunión de trabajo con las Divisiones pertinentes establece que el Plan de Auditoría 2026 contemplará la examinación de la gestión e impacto en programas de Familias de Acogida y Cuidado Alternativo Residencial, ambas administradas por Colaboradores Acreditados, las cuales serán abordadas de forma separada.

Esta priorización impactará, restringiendo el tiempo disponible de horas para enfrentar otros tipos de trabajo de aseguramiento institucional que puedan surgir en el período 2026.

Preliminarmente se entiende como Auditoría de Gestión el examen que se realiza con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Servicio. Por su parte, la Auditoría de Impacto se encuentra orientada principalmente a evaluar cómo las actividades ejecutadas por los programas del Servicio inciden en el bienestar del NNA, su familia, su entorno y a los grupos de interés, siendo esperable la existencia de una línea base definida por el Servicio que permita tal medición.

Comprendemos que, la auditoría de programas sociales de niñez, como lo son los de cuidado alternativo residencial y de Familias de Acogida Especializada—FAE, debe ir más allá del control financiero y verificar si la gestión (economía, eficiencia, eficacia, calidad) se traduce en resultados y efectos medibles en la vida de los NNA. En el estándar público, esto corresponde a la auditoría de desempeño, definida como el examen sistemático de economía, eficiencia y eficacia, incluyendo la comparación entre resultados logrados y los efectos previstos en la población objetivo.

Considerando como base los lineamientos establecidos por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno CAIGG, la ley N°21.320, los lineamientos y Orientaciones Técnicas vigentes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, así como directrices interdisciplinarias nacionales e internacionales sobre las materias a examinar, entenderemos desde una definición operativa como Auditoría de Gestión e Impacto aplicada a programas de cuidado alternativo en Chile, como un examen sistemático e independiente basado en evidencia que evalúa:

i. La gestión del programa (gobernanza⁶, procesos críticos, control interno y uso de recursos).

Al respecto, este enfoque dialoga con el marco jurídico-institucional de protección especializada creado por la ley 21.302, que manda asegurar la protección y el bienestar de NNA y, por tanto, la evaluación de resultados y calidad en la provisión de cuidados alternativos.

La auditoría de gestión examina si el programa opera con economía (uso pertinente y adecuado de recursos), eficiencia (relación insumo–producto), eficacia (cumplimiento de

⁶ En este trabajo, la gobernanza en auditoría pública se refiere al marco de control, supervisión y rendición de cuentas que garantiza que las entidades públicas operen de manera eficiente, transparente y ética, alineando sus actividades con los objetivos estratégicos y el cumplimiento normativo. Implica establecer una clara definición de responsabilidades, políticas y procedimientos para evaluar los riesgos y la gestión de los recursos públicos de manera responsable.

metas) y calidad (estándares técnicos/experiencia usuaria), conforme a criterios de desempeño que se realicen bajo principios profesionales y criterios claros compatibles con la materia auditada.

Esta auditoría sigue la metodología, definiciones y estándares del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) para auditorías de desempeño/gestión y control interno, e incorpora directrices internacionales sobre cuidado alternativo para calificar pertinencia y calidad de los resultados (CAIGG, DT N°84, planificación del trabajo de auditoría – Res. Ex. N°1962/2022 CGR).

ii. Resultados e impactos en niñas, niños y adolescentes (NNA) y sus familias, con énfasis en el cumplimiento de las Orientaciones Técnicas vigentes del Servicio, los principios de cuidado familiar como primera opción y el interés superior del niño, así como en la efectividad del programa para lograr seguridad, estabilidad, re-vinculación y/o soluciones permanentes oportunas.

Ante la falta de una línea base de evaluación de indicadores que permita medir el impacto social o el trabajo del colaborador en la atención del NNA, la auditoría destinada a pronunciarse sobre el impacto podríamos contextualizarla en verificar en qué medida los efectos esperados (Ejemplo: seguridad, bienestar y desarrollo del NNA, estabilidad de la derivación e ingreso, reunificación familiar cuando corresponda, permanencia escolar, salud general y especializada, etc.), ocurren efectivamente y son atribuibles, en parte, a la intervención del programa; trabajo que ya ha sido instruido por el Director Nacional a las áreas responsables del Nivel Central.

En este contexto, a ley N°21.302 define el objeto del Servicio como garantizar la protección de NNA y su familia ante vulneración grave de derechos, lo que exige un monitoreo sobre si los programas de cuidado alternativo mejoran condiciones de vida y restituyen derechos más allá del mero cumplimiento procedural.

iii. Relación entre gestión e impacto: No es posible auditar impacto sin constatar trazabilidad:



Se deben definir objetivos, preguntas de auditoría, criterios y evidencia suficiente y apropiada; la gestión (procesos, recursos, controles) es la hipótesis de funcionamiento que la auditoría contrasta con los resultados/impactos declarados. Esto implica enlazar estándares técnicos con indicadores de resultados (Ejemplo: Tiempo de permanencia hasta el egreso o reunificación, estabilidad de la derivación e ingreso, adherencia al PII, continuidad educativa/salud, satisfacción del NNA/familia, entre otros).

3.3. Informes de auditorías:

Conforme al Plan Anual 2025, el Departamento de Auditoría del Servicio ejecutó nueve actividades de aseguramiento, emitiéndose por cada una de ellas un informe que contuvo los resultados alcanzados. Para efectos de ilustrar lo señalado, a continuación, se indican las revisiones practicadas:

a) Actividades Gubernamentales:

Las actividades Gubernamentales se encuentran definidas en el Instructivo Gabinete Presidencial N°273 del 06/02/2023, que establece seis Objetivos Gubernamentales⁷ de Auditoría para el periodo 2023 al 2026 (Asesoramientos y otras actividades),

⁷ En consideración al aseguramiento adicional incorporado en el Objetivo Gubernamental N°1 para el año 2025 y la auditoría coordinada entre la CGR y los servicios públicos, el CAIGG otorgó la opción de no efectuar la auditoría del Objetivo Gubernamental N°3 sobre el proceso de gestión de riesgos e incorporar su seguimiento a través del Objetivo Gubernamental N°6.

complementado para el presente año 2025, incorporando una actividad al objetivo Gubernamental N°1, asociada a la integridad.

- Objetivo 1: Actividades asociadas a la integridad.
 - Aseguramiento en el ámbito de las compras públicas.
 - Seguimiento a la auditoría de compras públicas ejecutada en el año 2024.
 - Fortalecimiento de la prevención y control del uso inadecuado de licencias médicas con orientación a la probidad e integridad.
 - Reportabilidad trimestral sobre el buen uso de los recursos públicos y seguimiento al informe de verificación.
- Objetivo 2: Evaluación de los sistemas de control interno, ponderando las observaciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República y las Unidades de Auditoría Interna.
 - Aseguramiento a la evaluación del sistema de control interno (COSO III).
 - Seguimiento a los compromisos de la auditoría ejecutada en el año 2024.
- Objetivo 4: Seguimiento de los hallazgos de mayor criticidad, de carácter recurrente con compromisos pendientes de implementar.
- Objetivo 5: Aseguramiento de las obligaciones del artículo 2º quáter de la ley N°21.131, que establece pago a treinta días, en el Sector Público.
 - Aseguramiento pago a treinta días.
 - Seguimiento a los compromisos de la auditoría ejecutada en el año 2024.
- Objetivo 6: Seguimiento al cumplimiento normativo y mejora de los procesos asociadas a la Gobernanza, control interno y riesgo.

b) Auditoría Ministerial:

A través de su Oficio N°2532/2024 del 19/12/2024, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia contempló el Objetivo Ministerial sobre el cálculo y pago de remuneraciones, ejecutada y emitido el Informe correspondiente.

c) Auditoría Institucional:

En conformidad al resultado del ranking de las materias potencialmente auditables contenidas en el Plan Anual de Auditoría 2025, la Auditoría al proceso de supervisión técnica a los proyectos administrados por colaboradores acreditados, fue la que obtuvo la mayor ponderación en un universo de 47, ejecutándose y emitido el informe respectivo.

Asimismo, hubo una segunda materia con mayor ranking, incorporada en el plan N°1, Auditoría sobre la planificación, licitación y adjudicación colaboradores acreditados según la ley N°20.032, la cual no fue ejecutada en consideración a demandas adicionales que tuvieron que ser priorizadas de acuerdo con las horas profesionales disponibles, lo cual fue reportado en el Oficio N°532/2025. Las demandas fueron ejecutar la "Auditoría para detectar patrones anómalos de uso inadecuado de licencias médicas" y la "Auditoría recuperación de ingresos por concepto de licencias médicas", la primera solicitada por el CAIGG y la segunda fue coordinada por la Contraloría General.

d) Auditoría Coordinada por la Contraloría General de la República:

De acuerdo con la instrucción recepcionada de la Entidad de Control mediante Oficio N°E104749/2025 de fecha 23-06-2025, se procedió a ejecutar la Auditoría Coordinada sobre Recuperación de Ingresos por concepto de Licencias Médicas.

e) Actividades solicitadas por la Dirección:

- Auditoría a las prestaciones del Servicio de Bienestar.
- Externalización de la auditoría de gestión e impacto sobre la Línea de cuidados alternativos administrados por colaboradores acreditados (art. 24, ley N°21.302).

Ha consistido en preparación de bases y una vez adjudicado, actuar como contraparte técnica de la auditoría. Para mayor antecedente consultar el punto 3.2.

- Actividad de consultoría y asesoría sobre el proceso de pago de remuneraciones del Servicio.

3.4. Informes de seguimientos:

En el transcurso del año se han efectuado diversas acciones con los dueños de procesos indicando el estado de avance en el cumplimiento de los compromisos, entre ellas, reuniones de coordinación, análisis mensual de los antecedentes proporcionados por los responsables o accediendo directamente a las plataformas del Servicio con la finalidad de obtener los verificadores que pudieran implementar los comprometidas, todo lo cual fue retroalimentado para facilitar la continuidad de las medidas definidas por los dueños de proceso, en estas materias.

A su vez, se emitieron informes por seguimientos definidos en los objetivos gubernamentales señalados en el Ord. N°1090-2024 del Consejo de Auditoría, que se indican a continuación:

- ✓ Informe N°01-IS/2025, seguimiento a compromisos a la Evaluación de los sistemas de control interno según informe de auditoría N°05/2024.
- ✓ Informe N°02-IS/2025, seguimiento a compromisos por Auditoría a las Compras Públicas según informe de auditoría N°08/2024.
- ✓ Informe N°03-IS/2025, seguimiento a compromisos sobre Auditoría al Proceso de gestión de riesgos según informe N°06/2024.
- ✓ Informe N°04-IS/2025, seguimiento a compromisos sobre Auditoría de aseguramiento de las obligaciones del artículo 2º quáter de la ley N°21.131 según informe de auditoría N°03/2025.

3.4.1. Seguimiento a observaciones de las Contralorías Regionales:

Al 17 de diciembre de 2025, se dispone de un universo de 90 observaciones contenidas en Informes Finales emitidos por la Contraloría General de la República, respecto de las cuales se ha efectuado el correspondiente proceso de seguimiento. El estado de dichas observaciones es el siguiente:

- 42 observaciones se encuentran subsanadas.
- 48 observaciones se mantienen en proceso de seguimiento por parte del Departamento de Auditoría Interna.

Los Informes Finales de la Contraloría General de la República recepcionados y considerados para la continuidad del seguimiento, se detallan en la tabla siguiente. El detalle completo de las observaciones se incorpora en el **Anexo N°4**, en formato Excel, el cual forma parte integrante del presente Plan.

TABLA N°8
LISTA DE INFORMES FINALES CGR EN SEGUIMIENTO AÑO 2026

Nº Informe	Tema Tratado por Auditoría	Nº Hallazgos pendientes
393/2020	Auditoría a las funciones realizadas por el Servicio Nacional de Menores, con el propósito de prevenir la propagación del COVID-19 en los centros que forman parte de su red de atención a menores.	1
660/2021	Auditoría a las funciones institucionales del SENAME, relacionadas con la supervisión técnica y financiera efectuadas a los organismos colaboradores.	3
439/2022	Auditoría al proceso de rendición de cuentas de los colaboradores acreditados en el Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia y en el Servicio Nacional de Menores	6
484/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	2

Nº Informe	Tema Tratado por Auditoría	Nº Hallazgos pendientes
524/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	13
542/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	5
554/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	5
561/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia de Magallanes y de la Antártica Chilena, específicamente en el marco de la ejecución de los programas diagnóstico ambulatorio, prevención focalizada, y residencia de vida familiar para adolescentes	3
601/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	1
649/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el marco de la ejecución del Programa Diagnóstico Ambulatorio y del Programa Protección Especializada en Maltrato	2
669/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional de Tarapacá en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	2
795/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	1
755/2023	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional en el marco de la ejecución del programa diagnóstico ambulatorio y del programa especializado en maltrato, en el 2022	2
236/2024	Investigación especial sobre eventuales irregularidades acaecidas en la Dirección Regional del Maule	1
620/2024	Auditoría a los procesos y controles efectuados por la Dirección Regional de Ñuble, específicamente en el marco de la ejecución de los programas diagnóstico especializado, intervenciones ambulatorias de reparación, cuidado alternativo y fortalecimiento y vinculación, a través de los organismos acreditados	1
TOTAL		48

Fuente: Registro Departamento de Auditoría Interna al 17-12-2025

Cabe señalar que, el Ente Contralor se encuentra con fiscalizaciones en desarrollo cuyos compromisos, de acuerdo con su evaluación y determinación, podría implicar que este Departamento deba continuar con el seguimiento.

- ✓ Informe N°236/2024 de Investigación especial sobre eventuales irregularidades acaecidas en la Dirección Regional del Servicio en la Región del Maule (a la espera del informe de seguimiento).
- ✓ Informe N°933/2024 de Investigación especial al Servicio, a fin de constatar eventuales irregularidades en la adquisición y uso de las gift cards en las residencias y familias de acogida (a la espera del informe de seguimiento).
- ✓ Informe N°98/2025 de Investigación Especial sobre presuntas irregularidades en el cumplimiento del convenio suscrito entre la Fundación Niño y Patria y el Servicio, relativo al proyecto de Residencia de Vida Familiar para Adolescencia Temprana Llacolén de la Región de los Ríos (a la espera del informe de seguimiento).
- ✓ Investigación especial al proceso de cierre de la Residencia Nuestra Señora del Camino (en ejecución).

3.4.2. Seguimiento a compromisos por auditorías internas:

Al 17 de diciembre de 2025, se ha efectuado seguimiento a los compromisos por hallazgos contenidos en los informes de auditoría interna, tanto de años anteriores como de la presente anualidad.

De acuerdo con ello, el total de compromisos en seguimiento en el período fue de 184, de acuerdo con la siguiente composición, diferenciada por año del trabajo de la auditoría:

TABLA N°9 Compromisos Pendientes / Implementados			
AÑO	EN SEGUIMIENTO	IMPLEMENTADAS	TOTAL
2022	3	3	6
2023	10	10	20
2024	36	88	124
2025	28	6	34
TOTAL	77	107	184

Fuente: Registro Departamento de Auditoría Interna al 17-12-2025

Tal como se observa, del total de 184 acciones comprometidas, 107 se dieron por implementadas, lo equivale al 58,15%.

Asimismo, se mantienen 77 compromisos en seguimiento para el año 2026, no obstante, se debe precisar que 21 de ellos se encuentran dentro del plazo vigente para su implementación.

También, se debe tener en consideración que en la actualidad se encuentran en proceso los siguientes trabajos de aseguramiento, lo que implica que la cantidad de compromisos se vea aumentada al finalizar el año 2025:

- ✓ Auditoría de recuperación de ingresos por concepto de licencias médicas (en elaboración informe final).
- ✓ Auditoría sobre gestión e impacto a la línea de acción de cuidado alternativo administrada por Colaboradores Acreditados (en ejecución).

3.4.3. Seguimiento a compromisos por auditorías ministeriales:

Al 17 de diciembre de 2025, se ha realizado el seguimiento a los compromisos derivados de los hallazgos contenidos en los informes de auditoría ministerial. Cabe señalar que, al mes de enero de 2025, se registraban 50 compromisos pendientes, de los cuales:

- 19 compromisos fueron subsanados
- 31 compromisos se mantienen pendientes

Es dable acotar que, de los 31 compromisos pendientes 23 de éstos corresponden a los contenidos en los informes ministeriales relativos a la Auditoría de gestión y uso de gift cards en los programas de administración directa, en cuyo caso los hallazgos asociados ascienden a un total de 8.

Por último, resulta relevante señalar que, dentro de los compromisos actualmente pendientes, se observa en algunos casos, que se han definido acciones idénticas para su implementación por parte de los proveedores de aseguramiento, ya sea Contraloría, Unidad Ministerial y Auditoría Interna.

A modo de ejemplo, la implementación del Módulo de supervisión financiera SINAREC se encuentra considerada en once compromisos; la elaboración de la Política de seguridad de la información en dos compromisos; procedimientos de control a la información de las atenciones efectuadas a NNA en tres de ellos; actualización del registro de control de tarjetas gift cards en un número importante de compromisos y que además, se encuentran asociados a distintas instancias del Servicio (Direcciones Regionales y Dirección Nacional).

3.5. Investigaciones y Procesos Sumariales:

En las siguientes tablas se muestra el detalle de los procesos sumariales instruidos en el servicio al 04-12-2025.

TABLA N°10
PROCESOS SUMARIALES EN TRÁMITE POR REGIÓN

Nº	Unidad instructora	Nº Procesos
1	Dirección Nacional	127
2	Dirección Regional de Antofagasta	16
3	Dirección Regional de Atacama	10
4	Dirección Regional de Coquimbo	3
5	Dirección Regional de Valparaíso	80
6	Dirección Regional de O'Higgins	3
7	Dirección Regional del Maule	42
8	Dirección Regional del Ñuble	1
9	Dirección Regional de Biobío	62
10	Dirección Regional de La Araucanía	18
11	Dirección Regional de Los Lagos	13
12	Dirección Regional de los Ríos	12
13	Dirección Regional de Aysén	11
14	Dirección Regional de Magallanes	16
15	Dirección Regional Metropolitana	116
16	Dirección Regional de Arica y Parinacota	17
OTAL		547

Fuente: Unidad de Sumarios y Procesos Sancionatorios de la Fiscalía-Servicio de Protección, 04/12/2025.

TABLA N°11
ESTADO DE PROCESOS SUMARIALES EN TRÁMITE EN EL SERVICIO

Nº	Estado	Nº Procesos
1	Aplicación sanción en trámite	11
2	Dictamen del Fiscal	77
3	Indagatoria/Investigativa	405
4	Formulación de Cargos	1
5	Presentación de Descargos	1
6	Reapertura	38
7	Recursos	8
8	Resolución en toma de razón en la CGR	6
TOTAL		547

Fuente: Unidad de Sumarios y Procesos Sancionatorios de la Fiscalía-Servicio de Protección, 04-12-2025.

4. FORMULAR MAPA DE ASEGURAMIENTO

La elaboración del mapa de aseguramiento es una herramienta que contribuye a la auditoría interna para fines de formular el Plan Anual de Auditoría, a la hora del análisis de la insuficiente o excesiva cobertura de los riesgos críticos por parte de otros proveedores de aseguramiento al interior del Servicio. Por consiguiente, definido el Universo de Auditoría e identificados los Contextos Críticos Globales que podrían provocar materialización de los riesgos relevantes, se procede con la elaboración del mapa de aseguramiento, el cual se muestra en **Anexo N°3**.

En términos metodológicos, el anexo 3 contiene la identificación de cada una de las materias auditables las cuales se han relacionado con los procesos transversales en el Estado según definición del CAIGG, se identificó el o los cargo/s del directivo responsable de la materia y del riesgo, luego se revisó en la matriz, la existencia de la materia y el riesgo inherente o severidad del riesgo, para continuar con la identificación del nivel de exposición o riesgo residual, lo cual es el resultado de la valoración que tiene según el dueño de cada proceso, el control identificado para la administración de ese riesgo.

Una segunda parte dentro de esta metodología ha implicado, identificar si la materia tuvo cobertura por parte de auditoría interna o de otro proveedor de aseguramiento como lo es, la Contraloría General.

Una vez completado el Mapa de Aseguramiento, se identificaron los ámbitos donde existen riesgos significativos o críticos, con cobertura de aseguramiento adecuado o no adecuado (Alta, Media o Baja).

Cabe señalar, que este análisis se efectúa considerando la información existente en la matriz de riesgo elaborada por los dueños de los procesos, quienes han identificado y ponderado el nivel de exposición al riesgo, pudiendo existir acciones que se encuentren sub o sobre valoradas por sus responsables, que necesariamente no mitiguen el riesgo.

5. RANKING Y PRIORIZACIÓN DE MATERIAS DE AUDITORÍA

De acuerdo con las instrucciones impartidas por el CAIGG en materia de control interno, se ha procedido a evaluar los factores críticos respecto de las distintas materias definidas como auditables, considerando para tales efectos, los recursos financieros y humanos limitados con que cuenta el Departamento de Auditoría Interna y, la cantidad y complejidad de las materias que conforman el Universo de Auditoría.

Para centrarse en los temas más críticos, se utilizó el modelo de priorización propuesto por el CAIGG, basado en factores críticos de riesgo global como forma de seleccionar las materias incluidas dentro del universo de Auditoría, más relevantes y riesgosas para el Servicio.

5.1. Factores de riesgos críticos globales utilizados y su ponderación estratégica:

En la definición de los factores que permiten priorizar las actividades a incluir en el Plan Anual del Departamento de Auditoría, se consideró como insumo la metodología propuesta por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG), a través de su Documento Técnico N°118, versión 0.1, de septiembre de 2022 “Plan Anual de Auditoría Basado en Riesgos”.

Los factores críticos de riesgo global son variables que vinculan en algún grado las materias auditables ya definidas, con los riesgos críticos del Servicio (impacto). Son criterios para identificar áreas que presentan oportunidades de agregar valor por parte de Auditoría Interna del Servicio.

Las materias que tengan el mayor valor promedio luego de la aplicación del factor crítico de riesgo global y su nivel de importancia estratégica, deberían ser priorizadas en el Plan Anual de Auditoría.

5.2. Identificación de factores críticos globales:

Para la determinación de los factores críticos, se tomó como base lo señalado en la etapa 1 sobre el “Universo de Auditoría”; etapa 2 referida a “Contextos Críticos Globales que podrían materializar riesgos relevantes”, etapa 3 que establece las “Fuentes de Información Base para Formular el Plan de Auditoría” y etapa 4 sobre el “Mapa de aseguramiento”.

Asimismo, se consideró la experiencia y conocimiento de los profesionales del Departamento de Auditoría para utilizar la metodología de priorizar procesos críticos, lo que ha implicado que éstos hayan sido analizados hasta el nivel de etapas y actividades.

Como consecuencia de la revisión y análisis de la información mencionada anteriormente y lo señalado en el citado Documento Técnico N°118, se han definido los siguientes factores como los más relevantes para tener presente en la elaboración del Plan Anual de Auditoría año 2026:

1. Existencia de compromisos en el Programa de Gobierno 2022-2026 y/o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República
2. Directrices, lineamientos e instrucciones asociadas a la probidad y transparencia de los actos en la Administración del Estado
3. Impacto potencial en la opinión pública
4. Nivel de criticidad de los riesgos de la materia
5. Volumen de recursos involucrados
6. Resultados previos de fiscalizaciones de la Contraloría General de la República (CGR)
7. Complejidad de la materia.

✓ **Análisis de Factores Relevantes Definidos, Descripción y Valuación**

La información obtenida y detallada en el punto anterior, incluye 7 de los 15 factores propuestos por el CAIGG, respecto de los cuales se describen e indican los criterios que representan un alto impacto en el proceso, de tal forma de poder cuantificarlos. El resultado de dicha acción ha sido consignado en la siguiente tabla:

TABLA N°12
FACTORES CRÍTICOS GLOBALES

Nº	Origen Factor	Factor Crítico Global	Descripción del Factor Crítico Global	Criterios de Valuación	Ponderación Estratégica Factor
1	EXTERNO	Existencia de compromisos en el Programa de Gobierno 2022-2026 y/o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República.	Analizar la existencia de compromisos en el Programa de Gobierno 2022-2026 y/o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República, para cada materia del Universo de Auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> • La Materia es un compromiso directo en el Programa de Gobierno o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República: 5 • La Materia no está comprometida, pero se relaciona con compromisos de Gobierno o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República: 3 • La Materia no ha sido y/o no se relaciona con compromisos del Programa de Gobierno y/o en la Cuenta Pública Anual del Presidente de la República: 1 	20%
2	EXTERNO	Directrices, lineamientos e instrucciones asociadas a la probidad y transparencia de los actos en la Administración del Estado.	Analizar y determinar el nivel de impacto en la materia del universo de auditoría, de las directrices, lineamientos e instrucciones asociados a la probidad y transparencia de los actos en la Administración del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Las directrices, lineamientos e instrucciones impactan a la materia en forma relevante: 5 • Las directrices, lineamientos e instrucciones impactan a la materia en forma moderada: 3 • Las directrices, lineamientos e instrucciones impactan a la materia en forma menor o no lo afectan: 1 	15%
3	EXTERNO	Impacto potencial en la opinión pública.	Examinar la consecuencia que los riesgos en la materia del universo de auditoría generarían en la opinión de los interesados (políticos, gestores, ciudadanía etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • La concreción de riesgos en la materia de auditoría es de alto impacto público y afecta gravemente la imagen corporativa o reputación del organismo: 5 • La concreción de riesgos en la materia de auditoría impacta en forma moderada, afectando la imagen del organismo: 3 • La concreción de riesgos en la materia de auditoría es de bajo impacto y no afecta la imagen del organismo: 1 	10%
4	INTERNO	Nivel de criticidad de los riesgos de la materia.	Analizar y determinar el nivel de criticidad de los riesgos de la materia del Universo de Auditoría según la Matriz de Riesgos Estratégica de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de criticidad de los riesgos de la materia según la Matriz de Riesgos es Alta: 5 • El nivel de criticidad de los riesgos de la materia según la Matriz de Riesgos es Media: 3 • El nivel de criticidad de los riesgos de la materia según la Matriz de Riesgos es Baja: 1 	15%

Nº	Origen Factor	Factor Crítico Global	Descripción del Factor Crítico Global	Criterios de Valuación	Ponderación Estratégica Factor
5	INTERNO	Volumen de recursos involucrados.	Analizar el monto de los recursos financieros involucrados en la materia del Universo de Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> Los recursos involucrados son el 10% o más del presupuesto total del organismo: 5 Los recursos involucrados son entre el 4% y 9% del presupuesto total del organismo: Los recursos involucrados son menos del 4% del presupuesto total del organismo: 1 	15%
6	INTERNO	Resultados previos de fiscalizaciones de la Contraloría General de la República (CGR).	Examinar los resultados de las fiscalizaciones de la CGR, en particular de los riesgos y controles mitigantes en la materia del Universo de Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> Los hallazgos de los informes de CGR permiten concluir que los controles mitigantes son insuficientes: 5 Los hallazgos de los informes de CGR permiten concluir que los controles mitigantes son regulares: 3 No hay hallazgos relevantes o los hallazgos de los informes de CGR permiten concluir que los controles mitigantes son adecuados: 1 	15%
7	INTERNO	Complejidad de la materia.	Analizar la complejidad de la materia a auditar en el periodo previo a la planificación del Universo e Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> La materia genera complejidades importantes que pueden ser significativas: 5 La materia genera complejidades que pueden tener efectos moderados: 3 La materia genera complejidades que no afectan o no existen cambios relevantes en la materia: 1 	10%

Fuente: Documento Técnico CAIGG N°118, versión N°0.1, de septiembre de 2022.
Ver Anexo N°7 Planilla factores críticos-globales, (formato y numeración CAIGG)

5.3. Ranking de materias del universo de auditorías:

En virtud de la aplicación del modelo de Factores Críticos Globales de Riesgo y su ponderación estratégica a las materias de auditoría contenidas en el Universo de Auditorías (ver Anexo 7 conforme a numeración y formato definido por el CAIGG), se obtuvo las materias priorizadas las que han sido ordenadas de mayor a menor criticidad.

TABLA N°14
RANKING CON PRIORIZACIÓN

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría	Valor Ponderado Final	Ranking de Prioridad
23	Subsidios a privados social	Transferencias de recursos del subtítulo 24 de la ley N°20.032, rendición de cuentas y controles asociados, donde uno de sus énfasis sea la gestión y/o impacto del actuar de los colaboradores en la materia. (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).	4,7	1
24	Subsidios a privados social	Cálculo y pago de Aportes Financieros del Estado (AFE) en conformación a la ley N°20.032 y al artículo 80 bis de la ley N°19.968.	4,3	2

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría	Valor Ponderado Final	Ranking de Prioridad
42	Infraestructura	Evaluación de las condiciones de infraestructura, elementos, condiciones de seguridad, habitabilidad y saneamiento básico de los programas de Administración Directa y colaboradores, con énfasis en la gestión y/o impacto del accionar de los colaboradores y del Servicio en la materia. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley Nº21.302)	4,2	3
41	Administración/mantenimiento recursos	Administración y control de bienes muebles, inmuebles, bienes de uso y consumo, adquiridos por el Servicio.	4	4
44	Administración de bienes estratégicos	Proceso de contratación de arriendo de bienes inmuebles y cesión en comodato, u otra destinación para el uso de programas de administración directa y, la habilitación e implementación respectiva.	3,9	5
29	Fiscalización	Supervisión a los Aportes Financieros del Estado autorizados a ejecutar mediante Administraciones Centralizadas con énfasis en medir la gestión y/o impacto del gasto. (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley Nº21.302)	3,6	6
30	Fiscalización	Supervisión Financiera de cierre a proyectos de las modalidades de atención del Servicio.	3,6	7
22	Subsidios a privados social	Proceso de concursos públicos de ley Nº20.032 (incluye licitación, evaluación y adjudicación).	3,4	8
14	Otorgamiento y/o reconocimiento de derechos	Proceso de adopción.	3,4	9
16	Subsidios a privados social	Estimación de la demanda y planificación de concursos públicos de la oferta programática para la atención de los NNA.	3,3	10
25	Subsidios a privados social	Cálculo y pago de aguinaldos y bonos a personal de los Colaboradores Acreditados del Servicio.	3,3	10
17	Subsidios a privados social	Cumplimiento de la Ley de Garantías Nº21.430 a través del proceso de Coordinación Intersectorial con organizaciones públicas y privadas (incluye Gestión de casos de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de movilidad humana).	3,2	12
46	Financiero	Ánálisis contable a las cuentas que conforman el activo y pasivo del Servicio.	3,1	13
47	Financiero	Registro de ingresos/egresos bancarios y análisis financiero mediante conciliación bancaria.	3,1	13
1	Transparencia	Funcionamiento de OIRS y participación ciudadana y, Ley de Lobby.	2,9	15
10	Gobierno de TI-Gobierno electrónico	Política de seguridad de la información, actualización de sistemas de ciberseguridad y respaldo de bases de datos.	2,9	15
19	Subsidios a privados social	Existencia, ejecución y cumplimiento de los Planes de Intervención Individual en cuanto a la gestión y/o impacto del trabajo desarrollado por los colaboradores en la materia. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley Nº21.302).	2,9	15
6	Control interno Integral	Ambiente de control interno del Servicio.	2,8	18
5	Comunicaciones	Política, planes y programas de comunicaciones internas y externas.	2,7	19



Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría	Valor Ponderado Final	Ranking de Prioridad
28	Fiscalización	Fiscalización a las alertas emitidas por los supervisores técnicos-financieros.	2,6	20
8	Conducta ética y valores organizacionales	Procedimiento asociado a las denuncias por acoso laboral y sexual en el trabajo (VALS).	2,6	21
18	Subsidios a privados social	Gestión y/o impacto vinculado a las condiciones de largas permanencias y el proceso de desinternación en niños menores de 6 años. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).	2,6	21
4	Legal estratégico	Proceso de Acreditación, actualización, control y gestión de Colaboradores Acreditados como receptores de fondos públicos.	2,5	23
13	Gestión documental	Gestión y/o impacto vinculados a los registros, resguardo y seguridad de la información física y digital de los/as NNA atendidos en programas de Colaboradores Acreditados y Administración Directa. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la Ley 21.302).	2,5	24
43	Adquisiciones y abastecimiento	Proceso de compras públicas y sus garantías.	2,5	24
9	Probidad/Anticorrupción	Procedimientos e implementación del Sistema de Prevención de lavados y blanqueo de Activos en el Servicio, en el marco de la Ley N°19.913.	2,4	26
11	Planificación presupuestaria	Proceso de programación presupuestaria en el marco de la Ley de Presupuestos del Sector Público.	2,4	26
35	Recursos Humanos	Pago de remuneraciones a personal Planta, Contrata y Honorarios.	2,4	26
45	Financiero	Pago a Proveedores.	2,4	29
3	Planificación estratégica	Búsqueda y captación de Colaboradores Acreditados consignados en el Plan de ampliación de la red de colaboradores.	2,3	30
49	Financiero	Gestión administrativa de licencias médicas y recuperación de subsidios por incapacidad laboral.	2,3	30
50	Mecanismos de incentivo de remuneraciones	Resultados de los indicadores de convenio de desempeño colectivo	2,3	30
20	Subsidios a privados social	Puesta en marcha de los proyectos de Administración Directa y aquellos ejecutados por Colaboradores Acreditados. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302)	2,2	33
31	Fiscalización	Metodología, instrumentos y controles utilizados en la supervisión técnica de los programas de Administración Directa del Servicio y por colaboradores.	2,2	33
48	Financiero	Descuentos y pago de, reembolsos, subsidios y beneficios asociados al Servicio de Bienestar.	2,2	33
21	Subsidios a privados social	Existencia, socialización e Implementación de protocolos formales y vigentes en las administraciones directas.	2,1	36
27	Transferencias a/de otras entidades públicas	Recursos recibidos y rendidos en calidad de administración de fondos por parte de otras Entidades Públicas.	2,1	36
38	Recursos Humanos	Proceso de constatación de brechas, evaluación y provisión de recursos humanos en las diferentes áreas del Servicio.	2	38

Nº	Proceso Transversal Estado	Materias del Universo de Auditoría	Valor Ponderado Final	Ranking de Prioridad
36	Recursos Humanos	Procedimientos asociados al ingreso y egreso de funcionarios en cuanto a inducción, emisión de actos administrativos, cese de funciones y continuidad operativa del cargo.	2	39
37	Recursos Humanos	Proceso de asignación, control y pago de trabajos extraordinarios.	2	39
39	Recursos Humanos	Proceso de selección y contratación de personal.	2	39
33	Recursos Humanos	Cumplimiento del Artículo 54 de la ley N°21.302, respecto de la evaluación de salud mental de funcionarios/as de trato directo de los colaboradores acreditados y administraciones directas.	1,9	42
7	Conducta ética y valores organizacionales	Funcionamiento del Sistema de Integridad y Código de Ética.	1,8	43
2	Planificación estratégica	Participación de niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en el art. 6 letra p) de la Ley N°21.302 y el Plan Nacional de Participación.	1,7	44
15	Subsidios a privados social	Formación y capacitación hacia los equipos técnicos de los colaboradores y equipos técnicos de las direcciones regionales y administraciones directas.	1,6	45
32	Recursos Humanos	Control de jornada laboral y ausentismo.	1,6	46
26	Coordinación entre instancias	Proceso de gestión, administración y control de los beneficios externos y recursos monetarios percibidos por los NNA del sistema residencial. (Para el caso de los colaboradores aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la Ley N°21.302).	1,5	47
40	Recursos Humanos	Requisitos para optar a la modalidad de Trabajo Remoto y su efectivo cumplimiento.	1,4	48
12	Proceso Gestión de Riesgos	Proceso de gestión de riesgos.	1,3	49
34	Recursos Humanos	Gestión de Cometido Funcional y pago de viáticos a personal Planta, Contrata y Honorarios.	1,3	49

Fuente Anexo N°7 Planilla Factores Críticos-Globales, (formato y numeración CAIGG), elaborado conforme a Documento Técnico CAIGG N°118 del CAIGG, versión N°0.1, de septiembre de 2022.

6. FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA 2026

Para la formulación del Plan Anual de Auditoría 2026, se consideró la actual dotación de personal que presenta el Departamento de Auditoría, que asciende a cuatro funcionarios, con las salvedades indicadas en el cuerpo del presente informe, las demandas externas de la Contraloría General de la República, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno CAIGG, Auditoría Ministerial y las demandas internas institucionales, en especial la relacionada con el artículo 24 de la Ley N°21.302.

Al respecto es importante señalar que, en el ranking de materias auditables, las primeras cinco actividades más críticas son las siguientes:

1. Transferencias de recursos subtítulo 24 de la Ley N°20.032, rendición de cuentas y controles asociados, donde uno de sus **énfasis es la gestión y/o impacto del actuar de los colaboradores en la materia** (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).
2. Cálculo y pago de Aportes Financieros del Estado (AFE) en conformación a la ley N°20.032 y al artículo 80 bis de la Ley N°19.968.
3. Evaluación de las condiciones de infraestructura, elementos, condiciones de seguridad, habitabilidad y saneamiento básico de los programas de Administración Directa y colaboradores, **con énfasis en la gestión y/o impacto del accionar de los colaboradores y del Servicio en la materia** (para el caso de los colaboradores acreditados, aplicará la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).

4. Administración y control de bienes muebles, inmuebles, bienes de uso y consumo, adquiridos por el Servicio.
5. Proceso de contratación de arriendo de bienes inmuebles y cesión en comodato, u otra destinación para el uso de programas de administración directa y, la habilitación e implementación respectiva.

La primera de ellas comprende el Objetivo Ministerial, definido por nuestra cartera a ser auditado durante el presente año, razón por la cual no será considerada como dentro de la clasificación de un trabajo institucional.

Conforme a la disponibilidad de horas auditor-disponibles luego de considerar las actividades gubernamentales definidas por el Consejo de Auditoría en su Oficio N°1.134-2025 y del Ministerio de Desarrollo Social N°2.126-2025, a la vez, la priorización establecida por el Director Nacional en jornada de trabajo del 29-12-2025, se ha considerado en esta versión del Plan, 01 aseguramiento institucional (segunda prioridad):

- ✓ Cálculo y pago de Aportes Financieros del Estado (AFE) en conformación a la ley N°20.032 y al artículo 80 bis de la ley N°19.968.

Finalmente, en virtud de la priorización establecida por el Director Nacional, con relación a la ley N°21.302 y su artículo 24, se efectuarán las siguientes 02 examinaciones (1 cada semestre):

- ✓ Auditoría de gestión e impacto a los programas de cuidado alternativo de Familia de Acogida ejecutados por Colaboradores Acreditados.
- ✓ Auditoría de gestión e impacto a los programas de cuidado alternativo Residencial ejecutados por Colaboradores Acreditados.

Dicho lo anterior, a continuación, se señalan las actividades de auditoría planificadas y ajustadas para el año 2026, las cuales se indican según el esquema establecido en el Documento Técnico N°118 versión 0.1, de septiembre de 2022, cuyo detalle se encuentra en **Anexo N°5** del presente plan:

6.1. Trabajos de Auditoría:

a) Actividades de Aseguramiento Gubernamental:

Conforme al Ord. CAIGG N°1.134-2025, a continuación, se presentan las actividades a ejecutar durante el año 2026:

1. Código del Trabajo	ASEG-1	
Nombre del trabajo	Aseguramiento de las obligaciones del artículo 2º Quáter de la ley N°21.131, que establece pago a 30 días , en el sector público. (Objetivo gubernamental N°5).	
Tipo de trabajo	Gubernamental.	
Objetivo general	Evaluar la efectividad de los controles asociados al cumplimiento del artículo 2º Quáter de la ley N°21.131, sobre pago a 30 días, de manera tal que el resultado del trabajo de auditoría permita informar a la dirección sobre si los riesgos de cumplimiento están en un nivel aceptable y en base a ello, que se tomen las acciones adecuadas para su mitigación.	
Alcance general	Periodo por considerar desde el 01/01/2025 hasta el 31/12/2025.	
Proceso transversal en el Estado	Financiero.	
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgo y Control.	
Frecuencia	Anual.	
Riesgos Críticos Globales	Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
Que no se adopten e implementen medidas para efectuar el pago a proveedores conforme lo establece la ley.	1	323

2. Código del Trabajo	ASEG-2 ⁸	
Nombre del trabajo	Objetivo 6: Realización de actividades asociadas a requerimientos del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.	
Tipo de trabajo	Gubernamental.	
Objetivo general	Por definir.	
Alcance general	Por definir.	
Proceso transversal	Control Interno integral.	
Relación con la naturaleza del trabajo	Control.	
Frecuencia	Anual.	
Riesgos Críticos Globales	Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
Por definir conforme a instrucciones que entregue el Consejo de Auditoría durante el año 2026.	2	1.120

b) Actividades de Aseguramiento Ministerial:

A través del Ordinario N°2.126 del 24 de noviembre de 2025, nuestra Cartera Ministerial ha definido el siguiente Objetivo Ministerial:

3. Código del Trabajo	ASEG-3	
Nombre del trabajo	Transferencias de recursos del subtítulo 24 de la ley N°20.032, rendición de cuentas y controles asociados, donde uno de sus énfasis sea la gestión y/o impacto del actuar de los colaboradores en la materia (Aplica la auditoría definida en el artículo 24 de la ley N°21.302).	
Tipo de trabajo	Ministerial/Institucional.	
Objetivo general	Verificar que el proceso de transferencias al sector privado permita evaluar la exposición de los principales riesgos críticos que afectan el cumplimiento de la normativa, la probidad y los objetivos de gestión de dicho proceso, determinando el nivel de efectividad con que los controles existentes mitigan la materialización de dichos riesgos.	
	Dar cumplimiento a la ley N°21.302, artículo 24.	
Alcance general	Enero de 2025 a junio de 2026.	
Proceso transversal	Subsidios a privados social.	
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.	
Frecuencia	Anual.	
Riesgos Críticos Globales	Cantidad de Auditores	Horas Auditor
Inexistencia o deficiencia en el diseño de normas y procedimientos específicos de las transferencias al sector privado.	2	560
Inexistencia o deficiencia en los sistemas de información mediante los cuales se realiza la administración y control de los convenios.		
Inexistencia de supervisión de los convenios de transferencias de recursos.		
Omisión de registros contables.		

c) Actividades de Aseguramiento Institucional Priorizadas:

En relación con la dotación de personal que presenta el Departamento de Auditoría, las demandas externas de la Contraloría General de la República y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, y en consideración a la clasificación y pertinencia de las materias a examinar, ámbitos y criterios relativos a la relevancia, criticidad institucional y prioridades de la dirección, para el presente año se han definido 2 actividades de aseguramiento institucional, a saber:

⁸ En el Oficio N°1134-2025 e fecha 03-12-2025 del CAIGG donde instruye los productos a remitir durante el 2026, establece que se ejecutará este objetivo con los contenidos y en las fechas a definir durante el año, recomendando en reunión de Auditoría del Sector Ministerial, reservar una cantidad de horas que permita el desarrollo de trabajos de aseguramiento, por ello, se estimó la cantidad estimada para tres auditorías.

4. Código del Trabajo		ASEG-4
Nombre del trabajo	Cálculo y pago de Aportes Financieros del Estado (AFE) en conformación a la ley N°20.032 y al artículo 80 bis de la ley N°19.968.	
Tipo de trabajo	Institucional.	
Objetivo general	Verificar el correcto pago de los aportes financieros del Estado a los organismos colaboradores acreditados, en el marco de establecido en la normativa vigente, Ley N°20.032	
Alcance general	Año 2025.	
Proceso transversal	Subsidios a privados social.	
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.	
Frecuencia	Anual.	

Riesgos Críticos Globales	Cantidad de Auditores	Horas Auditor
Pagos efectuados a Colaboradores Acreditados no cumplen los requisitos establecidos en la Ley N°20.032 y su reglamento, tales como: Que OCA se encuentre acreditada, Qué exista el convenio; Que OCA cumpla con Ley N°19.862; Que exista constancia de rendición de cuenta.		
Debilidades en la documentación que sustenta el cálculo de los AFE. (Que los proyectos no acrediten los servicios prestados a los NNA)	2	560
Debilidades en la información que sustenta el aporte financiero del Estado. (Existencia de autorizaciones, registros contables, conciliaciones).		
Que los aportes financieros se encuentren mal determinados (variables, criterios)		

5. Código del Trabajo		ASEG-5
Nombre del trabajo	Auditoría de gestión e impacto a los programas de cuidado alternativo de Familia de Acogida y Residencias, ejecutados por Colaboradores Acreditados.	
Tipo de trabajo	Institucional.	
Objetivo general	Dar cumplimiento a la ley N°21.302, artículo 24.	
Alcance general	Proyectos de Cuidado Alternativo de Familias de Acogida y Residencias, ejecutados por Colaboradores Acreditados.	
Proceso transversal	Subsidios a privados social.	
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.	
Frecuencia	Semestral.	
Riesgos Críticos Globales		Cantidad de Auditores
Incumplimiento de la ley N°21.302, que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en particular su artículo 24.		1
		960

6.2. Actividades de Seguimiento:

TRABAJO DE SEGUIMIENTO		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
6. Código del trabajo	SEG-1		
Nombre del trabajo	OG2_Seguimiento a los compromisos y acciones implementadas contraídas en Auditorías Internas: COSO .		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Verificar el estado de implementación de las acciones comprometidas en la auditoría 2025.		
Alcance general	Compromisos generados en Auditorías Internas.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

TRABAJO DE SEGUIMIENTO		Cantidad de Auditores	Horas Auditor
7. Código del trabajo	SEG-2	1	24
Nombre del trabajo	Seguimiento Plan de Auditoría año 2026.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Controlar el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2026.		
Alcance general	Plan anual 2026.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

6.3. Actividades rutinarias y obligatorias por normativa:

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
8. Código del trabajo	RUT-1	1	150
Nombre del trabajo	Reuniones trimestrales con los responsables de las actividades pendientes de implementar, contenidas en los Informes finales o de seguimiento de la Contraloría General de la República mediana y levemente complejas . Revisión y análisis de verificadores y emisión de informes.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Realizar actividades de seguimiento al 100% de los compromisos adquiridos por el Servicio, a las observaciones contenidas en Informes de la Contraloría General de la República, mediana y levemente complejas.		
Alcance general	Observaciones contenidas en informes de la CGR.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
9. Código del trabajo	RUT-2	1	200
Nombre del trabajo	Reuniones trimestrales con los responsables de los compromisos pendientes de implementar, según Informes de Auditoría Interna . Revisión y análisis de verificadores y emisión de informes.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Realizar actividades de seguimiento al 100% de los compromisos adquiridos por el Servicio, a las observaciones contenidas en informes por auditorías interna.		
Alcance general	Observaciones contenidas en informes de auditoría interna.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
10. Código del trabajo	RUT-3	1	100
Nombre del trabajo	Reuniones trimestrales con los responsables de los compromisos pendientes de implementar, según Informes de Auditoría Ministerial . Revisión y análisis de verificadores y emisión de informes.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Realizar actividades de seguimiento al 100% de los compromisos adquiridos por el Servicio, a las observaciones contenidas en informes emitidos por la Unidad de Auditoría Ministerial.		
Alcance general	Observaciones contenidas en informes de auditoría interna.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
11. Código del trabajo	RUT-4	2	120
Nombre del trabajo	OG1- Revisión al reporte correspondiente al cuarto trimestre del Gabinete presidencial N°001 de 2025 (Enero 2026) sobre materias de austeridad, probidad y eficiencia en el uso de recursos públicos.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Verificar cumplimiento normativo contenido en el Gabinete Presidencial N°001-2025 correspondiente al último trimestre del año 2025.		
Alcance general	Compromisos generados en auditorías internas.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
12. Código del trabajo	RUT-5	3	240
Nombre del trabajo	Revisión de Convenios de desempeño Institucional 2025.		
Tipo de trabajo	Ministerial		
Objetivo general	Revisar el cumplimiento del Art N°24 del DS N°983 que aprueba Reglamento para la aplicación de Incremento Desempeño Colectivo del art N°7º de la ley N°19.553.		
Alcance general	La totalidad de indicadores.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control		
Frecuencia	Anual		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
13. Código del trabajo	RUT-6	3	240
Nombre del trabajo	Revisión de Convenios de Desempeño Institucional 2026.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Verificar y retroalimentar sobre el estado de cumplimiento de las metas de desempeño colectivo del Servicio al 30/06/2026.		
Alcance general	100% de los indicadores CDC.		
Proceso Transversal	Auditoría interna		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
14. Código del trabajo	RUT-7	1	4
Nombre del trabajo	Elaboración de Desviaciones al Plan y sus justificaciones en Informe de Resultado de Plan Anual año 2025.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Reportar resultados del Plan Anual de Auditoría año 2025.		
Alcance general	100% de las actividades del plan.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
15. Código del trabajo	RUT-8	2	240
Nombre del trabajo	Revisión al reporte trimestral según Gabinete Presidencial N°001 de 2025 o el que lo reemplace (tres trimestres 2026).		
Tipo de trabajo	Institucional		
Objetivo general	Verificar cumplimiento normativo contenido en el Gabinete Presidencial N°001-2025 o el que lo reemplace respecto de los 3 primeros trimestres del año 2026.		
Alcance general	Materias contenidas en el Gabinete Presidencial e instrucciones CAIGG.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
16. Código del trabajo	RUT-9	1	24
Nombre del trabajo	Retroalimentación a las áreas responsables del Reporte Gabinete Presidencial N°001 de 2025 (mayo-agosto y noviembre de 2026).		
Tipo de trabajo	Gubernamental		
Objetivo general	Retroalimentar a las distintas áreas respecto del cumplimiento de la información contenida en los reportes elaborados conforme al Gabinete Presidencial N°001-2025.		

Alcance general	Las definidas en el Gabinete Presidencial 001-2025 y sus posteriores actualizaciones.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Trimestral.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
17. Código del trabajo	RUT-10	1	40
Nombre de la Actividad	Modificación Plan Auditoría 2026.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo General	Determinar y cursar modificaciones al Plan de Auditoría 2026.		
Alcance general	Materias auditables y nuevos requerimientos de la autoridad.		
Proceso Transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
18. Código del trabajo	RUT-11	1	160
Nombre del trabajo	Elaboración Plan Anual de Auditoría 2027.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Elaborar y reportar Plan de Auditoría 2027 con anexos solicitados por CAIGG.		
Alcance general	Todas las materias definidas como auditables.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
19. Código del trabajo	RUT-12	1	96
Nombre del trabajo	Reporte Quiebres de Control y visitas de Contraloría.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Comunicar al CAIGG quiebres de Control e información relacionada con Auditorías e investigaciones de CGR.		
Alcance general	Contingencias identificadas.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
20. Código del trabajo	RUT-13	1	32
Nombre del trabajo	Cumplimiento ley N°19.862 (Registro de organismos colaboradores, receptores de fondos públicos).		
Tipo de trabajo	Institucional.		



Objetivo general	Verificar actualización anual de antecedentes Organismos Colaboradores.		
Alcance general	Los informes emitidos por la Contraloría General de la República.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Mensual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
21. Código del trabajo	RUT-14		
Nombre del trabajo	Elaboración de verificadores y ejecución del plan del CDC 2026 Departamento de Auditoría.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Diseñar el Plan de Implementación del Marco de Control Interno COSO Institucional.		
Alcance general	Áreas estratégicas del Servicio.		
Proceso Transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
22. Código del trabajo	RUT-15		
Nombre de la Actividad	Informe mensual de actividades Departamento de Auditoría.		
Tipo de trabajo	Gubernamental.		
Objetivo general	Reportar las actividades desarrolladas por Departamento de auditoría interna.		
Proceso Transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Mensual.		

ACTIVIDAD RUTINARIA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
23. Código del trabajo	RUT-16		
Nombre del trabajo	Jornada de Evaluación y Planificación.		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Evaluación gestión 2026 y planificación gestión 2027.		
Alcance general	Comprenderá la revisión de las actividades estratégicas del departamento y la mejor forma de entregar valor al trabajo.		
Proceso Transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

6.4. Actividades solicitadas por la Dirección:

ACTIVIDAD SOLICITADA		Cantidad de Auditores	Horas de Auditoría
24. Código del trabajo	DIR-1		
Nombre del trabajo	Auditoria de gestión e impacto sobre la línea de cuidados alternativos administrados por colaboradores acreditados (art. 24, Ley N°21.302) en la línea de familias de acogida		
Tipo de trabajo	Institucional.		
Objetivo general	Revisión de los procesos de gestión, productos, resultados, efectos y seguimiento de proyectos de Cuidados Alternativos, modalidad Familias de Acogida administradas por Colaboradores Acreditados, para verificar el cumplimiento de lineamientos y normativas vigentes, junto con evaluar la calidad y oportunidad de la aplicación de controles internos, con la finalidad de contribuir a la gestión directiva del Servicio, para el logro y cumplimiento de su Misión, Objetivos Estratégicos y prioridades institucionales del periodo.	1	320
Alcance general	Oferta Programática del Servicio a septiembre de 2025, proyectos FAE, en la Región Metropolitana, cuyos <u>Convenios Vigentes</u> registran sus fechas de inicio entre 1 de octubre de 2022, y hasta el 1 de octubre de 2026. Seguidamente, se considerará que el periodo a examinar durante el periodo 01-01-2024 al 31-10-2025.		
Proceso transversal	Auditoría interna.		
Relación con la naturaleza del trabajo	Gobierno, Gestión de Riesgos, Control.		
Frecuencia	Anual.		

6.5. Horas de auditoría disponibles estimadas:

Cálculo de días disponibles	
Número de funcionarios de la Unidad de Auditoría Interna	4
Total de días hábiles del año planificado	249,5
Total días hábiles de la Unidad de Auditoría Interna	998
Estimación de días no considerados en la planificación	
Total días de Feriados legales del equipo de auditoría	100
Total días de Permisos Administrativos	24
Total de otros días no clasificados	40
Total días de reuniones	30
Total días no considerados en la planificación anual	194
Estimación de horas de auditoría disponibles	
Número promedio de horas diarias	8
Total días disponible año planificado (total días hábiles UAI - Total días no considerados)	804
Total de horas disponibles año 2026 (Total días disponibles x número promedio de horas)	6.432
Total horas disponibles proyectadas por mes (Total horas disponibles año planificado /12)	536
Cantidad Horas disponibles año 2026	
Total Horas definidas en Trabajos de aseguramiento	3.523
Total Horas definidas en Trabajos de consultoría	0
Total Horas definidas en Trabajos de seguimiento	48
Total Horas definidas en Trabajos rutinarios	1.850
Total Horas definidas en Trabajos solicitados por la Dirección	320
Horas estimadas capacitación	130
Horas estimadas para Trabajos planificados	5.391
Horas estimadas para Trabajos no planificados	561

6.6. Horas estimadas de capacitación:

Total de horas estimadas para Capacitaciones año planificado			130		
Nombre Actividad Capacitación	Proveedor Capacitación (CAIGG-CGR-Otros)	Especificar otro proveedor	Número de participantes	Horas Actividad	Horas totales
Fundamentos de las normas globales de auditoría interna del Instituto de Auditores Internos (IIA).	CAIGG		1	9	9
Aplicación de las directrices del CAIGG en base a al dominio y desempeño de los servicios de auditoría interna de las normas globales de auditoría interna.	CAIGG		4	16	64
Elaboración de informes de auditoría en base a las directrices técnicas del CAIGG.	CAIGG		1	9	9
Ánálisis de causas raíz.	CAIGG		2	24	48

6.7. Recursos humanos y financieros disponibles para ejecutar el Plan Anual año 2026:

El número de profesionales disponibles para ejecutar el Plan Anual de Auditoría asciende a 4 personas y las horas efectivas disponibles para tal fin (horas-auditor) alcanzan a 6.432 **horas**. Cabe señalar que a requerimiento del Consejo de Auditoría, se han dejado horas disponibles para nuevos requerimientos de auditorías coordinadas a solicitar por la Contraloría y requerimientos específicos de la autoridad del Servicio a concretarse en el año 2026.

Los recursos financieros aprobados por la Jefatura de Gestión Financiera de la División de Administración y Finanzas, para la ejecución del Plan, ascienden a:

Programa	Subtítulo	Presupuesto Departamento Auditoría año 2026
Programa 01	Subtítulo 21, Viáticos Nacionales	\$3.000.000
	Subtítulo 22, Movilización	\$1.500.000

7. COMUNICACIÓN Y APROBACIÓN

Con fecha 16 de diciembre se realizó reunión con Director Nacional con el objeto de presentar el Plan de Auditoría para el año 2026, donde se expuso la metodología utilizada y las materias determinadas como de mayor criticidad de acuerdo con el ranking obtenido y que consta en el cuerpo del presente documento y en el Anexo N°7. Asimismo, se revisó la mejor forma de dar cumplimiento al artículo 24 de nuestra norma

En dicha instancia, el Director solicitó el envío del Plan para su revisión, lo cual se concreta mediante correo electrónico de fecha 17 de diciembre de 2025 y se devuelve con retroalimentación de mejoras, requerimientos incorporados en el presente plan.

8. CONTROL DEL AVANCE DE RESULTADOS

Nombre	Tipo Indicador	Formula del Indicador	Explicación	Meta 2026	Medio de Verificación
Porcentaje de auditorías realizadas según el plan.	Eficacia	(Auditorías realizadas según plan / Total de auditoría planificadas) * 100	Mide el grado en que las auditorías programadas en el plan anual de auditoría se ejecutan.	80%	Plan anual de auditoría. Informes finales Oficios enviados al CAIGG.
Porcentaje de acciones de seguimiento realizadas	Eficiencia	(Acciones de seguimiento realizadas a los compromisos por auditorías internas / Total de acciones de seguimiento definidas, según plan anual) * 100	Mide las acciones de seguimiento para subsanar las observaciones formuladas en la auditoría.	100%	Oficios enviados al CAIGG. Plan anual de auditoría.

2º PUBLÍQUESE el presente acto administrativo en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia www.servicioproteccion.gob.cl.

3º COMUNÍQUESE el presente documento a la Auditora Interna General de Gobierno y a la Auditora Ministerial de Desarrollo Social y Familia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
DIRECTOR NACIONAL
Dirección Nacional

MBU/KPN/AJSC



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada

Documento original disponible en: <https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=23704871&hash=277bf>