

Protocolo de manejo de dinero y bienes de los residentes

Cómo inventariar, guardar y rendir cuenta del dinero y los bienes de los residentes, con transparencia y sin conflictos de interés. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 10 letra j), 12 letra d) y 28 letras b), c) y d); Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-ADM-02			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Proteger el dinero y los bienes de cada residente, dejar constancia escrita de cada movimiento y rendir cuenta de forma clara al residente y a quien lo represente.

2. Alcance

Aplica a todo el personal y a todos los bienes y dineros que el residente trae, recibe o deja en custodia en la residencia, incluidos los ingresos que la residencia cobre por encargo del residente.

3. Principios

- El dinero y los bienes son del residente. Él decide cómo usarlos mientras pueda hacerlo; si no puede, decide su representante legal.
- La residencia no presta, no mezcla con sus propios fondos ni usa el dinero de un residente para gastos de otros.
- Ni la familia ni la residencia disponen del dinero del residente sin su autorización o la de su representante legal.
- Cada movimiento queda escrito, con comprobante y con firma.
- El abuso económico es una forma de maltrato. Toda sospecha se informa a la dirección y se maneja según el Protocolo de buen trato (MACA-CLI-09).

4. Responsables

- **Director(a) administrativo(a):** custodia el dinero y los objetos de valor, lleva el libro de caja de cada residente y prepara la rendición de cuentas.
- **Director(a) técnico(a):** vela por los derechos de los residentes (art. 12 letra d), revisa la rendición de cuentas y recibe los avisos de extravío o abuso.
- **Encargado(a) de la custodia:** _____ (nombre y cargo). Reemplazo: _____.
- **Todo el personal:** avisa cualquier extravío y cumple las prohibiciones del punto 8.

5. Inventario de bienes al ingreso y su actualización

El contrato de residencia debe incluir el inventario de los bienes personales con que el residente ingresa (art. 28 d). Para hacerlo:

1. El día del ingreso, completa el formulario MACA **Inventario de bienes personales** junto al residente y a su familiar o representante.
2. Describe cada bien con detalle: tipo, marca, color, estado y cantidad. Incluye ropa, prótesis dentales, audífonos, lentes, ayudas técnicas, aparatos electrónicos, joyas y dinero en efectivo.
3. Recomienda que los objetos de mucho valor queden con la familia o en custodia de la residencia, y no en la habitación.
4. Firman el residente (o su representante) y quien recibe. Entrega una copia y guarda el original en la carpeta personal.

5. Anota en el inventario cada bien importante que el residente traiga o retire después, y revísalo completo al menos una vez al año y al término del contrato (art. 28 b).

6. Custodia de dinero y objetos de valor

La custodia es voluntaria: el residente puede guardar su dinero y sus cosas si lo prefiere. La residencia debe darle un espacio individual para guardar sus elementos personales y su ropa, identificado con su nombre y con un sistema de seguridad, como una cerradura (art. 10 letra j). Si entrega algo en custodia:

- Recíbelo con un **recibo numerado en duplicado**: una copia para el residente o su familia y otra para la residencia.
- Guárdalo en una **caja con llave**, en un sobre o compartimento con el nombre del residente, en un lugar de acceso restringido. Tienen llave solo: _____.
- Haz cada ingreso o retiro con **doble firma**: la de quien entrega o recibe y la de un segundo trabajador como testigo. Anótalo de inmediato en el libro de caja del residente.
- Si el residente pide dinero de su custodia, entrégaselo dentro de _____, sin pedirle explicaciones sobre su uso.
- Pide boleta o comprobante por cada gasto y archívalo junto al libro de caja.
- Recomendamos un arqueo mensual: dos personas cuentan el dinero, lo comparan con el saldo del libro y firman.

7. Cobro delegado de pensiones u otros ingresos

La residencia solo cobra pensiones u otros ingresos del residente si él, o su representante legal, lo autoriza de forma **expresa y por escrito**, y según el procedimiento que exija la entidad que paga.

- La autorización indica qué ingresos se cobran, para qué se usan (por ejemplo, la mensualidad y los gastos personales) y cómo se entrega lo que sobra. Puede revocarse en cualquier momento.
- La firma del contrato no puede condicionarse a que el residente firme poderes especiales o generales a favor de su representante legal, del director(a) técnico(a) u otro trabajador(a) de la residencia, y ni el contrato ni el reglamento interno pueden atentar contra sus derechos fundamentales (art. 28 c).
- Si la residencia cobra estos ingresos, el contrato debe consignar su obligación de **rendir cuenta de los gastos al menos una vez al año y al término del contrato** (art. 28 b). Usa el acta del punto 11.
- Recomendamos, además, mostrar al residente su libro de caja cada _____ meses.

8. Lo que el personal no puede hacer

Para evitar conflictos de interés, ningún trabajador(a) de la residencia puede:

- Recibir regalos, dinero, propinas o préstamos de los residentes o de sus familias.
- Aceptar poderes, mandatos, la administración de bienes o herencias de un residente.
- Comprar, vender o intercambiar bienes con un residente, ni conocer o usar sus tarjetas o claves bancarias.
- Hacer trámites con el dinero de un residente fuera de lo que establece este protocolo.

Si una familia quiere agradecer, puede hacerlo con un saludo o un detalle para todo el equipo, que se informa a la dirección.

9. Extravío de objetos

Si el residente o su familia avisan que falta algo:

1. Regístralo de inmediato: fecha, descripción del objeto y última vez que se vio.
2. Busca con respeto, con el residente presente o con su permiso, en su habitación, la lavandería y los espacios comunes.
3. Revisa el inventario para confirmar si el objeto estaba registrado.
4. Informa a la dirección, y al residente o su familia, el resultado de la búsqueda dentro de _____.
5. Si hay sospecha de robo, la dirección evalúa hacer la denuncia en Carabineros (133) o en la Policía de Investigaciones.

6. Analiza la causa y toma medidas para que no se repita: marcar la ropa, las prótesis y los lentes cuando sea posible, ofrecer custodia y revisar quién tiene acceso.

La reposición o compensación se rige por lo que digan el contrato y el reglamento interno.

10. Libro de caja del residente

Lleva una hoja por residente y por mes. Cada movimiento lleva dos firmas. El libro y el acta se usan solo para rendir cuenta al residente o a su representante, y se guardan con acceso restringido (Ley 21.719).

RESIDENTE

RUT

MES Y AÑO

Fecha	Concepto	Recibo o boleta N.º	Ingreso (\$)	Egreso (\$)	Saldo (\$)	Firmas (2)
	Saldo del mes anterior					

11. Acta de rendición de cuentas

Úsala al menos una vez al año y al término del contrato.

RESIDENTE

RUT

FECHA DEL ACTA

PERÍODO RENDIDO: DESDE

HASTA

QUIÉN RECIBE (RESIDENTE O REPRESENTANTE)

Concepto	Monto (\$)	Observaciones
Saldo al inicio del período		
Ingresos recibidos (pensiones, aportes de la familia, otros)		
Gastos del período (detalle en el libro de caja, con comprobantes)		
Saldo al cierre del período		
Inventario de bienes revisado y actualizado (sí / no)		

Quien recibe la rendición obtiene una copia de esta acta, del libro de caja del período y del inventario actualizado, y puede pedir ver los comprobantes. Observaciones: _____

Residente o representante

Director(a) administrativo(a)

Testigo

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			