



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

## INFORME FINAL

# Servicio Nacional de Menores Región Metropolitana

Número de Informe : 101/2014  
26 de diciembre de 2014





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 13.005/2014  
UCE.: N° 6  
DAA.: N° 4.982/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26. DIC. 14 \*100573


Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,



  
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA



  
AL SEÑOR  
JOSÉ ANTONIO GÓMEZ URRUTIA  
MINISTRO DE JUSTICIA  
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N°13.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.986/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14\*100571

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.



Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 13.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.983/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO,

26. DIL 14 \* 100375

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad implemente las medidas señaladas, cuya efectividad, conforme a las políticas de esta Contraloría General serán consideradas en una próxima fiscalización.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

98



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 3.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA : N° 4.984/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14\*100576

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N°13.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.985/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14\*100577

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,



POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
JEFE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 13.005/2014  
UCE.: N° 6  
DAA.: N° 5.068/2014

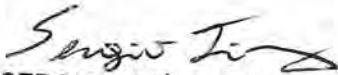
REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14\*100578

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

  
SERGIO JIMÉNEZ MERINO  
Jefe Unidad Técnica de Control Externo  
División de Auditoría Administrativa

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
JEFE UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL EXTERNO  
DIVISIÓN AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 13.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.987/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14\*100579

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

**ROSA MORALES CAMPOS**  
Jefe Unidad de Seguimiento  
División de Auditoría Administrativa

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA  
JEFE UNIDAD DE SEGUIMIENTO  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE







CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC.: N° 13.005/2014  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.988/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---

SANTIAGO, 26.DIC.14 \*100530

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 101, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA  
JEFE UNIDAD DE SEGUIMIENTO  
FISCALÍA  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC: 13.005  
UCE N° 6

INFORME FINAL N° 101, DE 2014, SOBRE  
AUDITORÍA EFECTUADA A LOS  
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES, A LOS  
CENTROS COLABORADORES DE LA  
REGIÓN METROPOLITANA.

SANTIAGO, 26 DICIEMBRE 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en los artículos 6°, 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, en la ejecución de los proyectos que se detallan en el anexo N° 1. El equipo que realizó la fiscalización fue integrado por las señoras Lorena Alvarado Maldonado, Patricia Bustamante Ríos, Claudia Jiménez Muñoz, Elizabeth Koock Loira, Ana María Leiva Pérez, Carla Mora Barra, Paulina Lagos Muñoz, Nikh Stavrakopoulos Castillo y Nancy Stegmann Montano y los señores Humberto Arévalo Matamala, Roberto Contreras de la Fuente, Miguel de la Vega Proestakis y Danilo Esparza Moya, quienes se desempeñaron como auditores, además de doña Elsa Reyes Huencho, como supervisora.

#### ANTECEDENTES GENERALES

El SENAME es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, cuya finalidad es contribuir a la restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de aquellos infractores/as de la ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio.

La normativa por la cual se regula la vigilancia de menores en situación irregular, se encuentra contenida en la ley N° 20.032, que Establece un Sistema de Atención a la Niñez y a la Adolescencia por Intermedio de la Red de Colaboradores del SENAME, y su Régimen de Subvención, y en el reglamento dispuesto en el decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia.

AL SEÑOR  
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE

Contralor General  
de la República



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

El servicio otorga recursos a los aludidos organismos colaboradores para financiar actividades relacionadas con las siguientes líneas de acción:

1. Oficinas de protección de los derechos del niño, niña y adolescente.
2. Centros residenciales.
3. Programas.
4. Diagnóstico.

Para la entrega de los aludidos recursos, el SENAME realiza llamados a concurso. Cada uno de estos se rige por las bases que el servicio pone a disposición de los interesados en su sitio web y, una vez finalizada la licitación y adjudicados los proyectos, se procede a celebrar los convenios pertinentes y a efectuar las transferencias de que se trate.

Sobre el control de los proyectos, la entidad ha implementado un sistema computacional en red, denominado SENAINFO, en el cual se maneja la información acerca de los aspectos técnicos y financieros, tanto de los centros de administración directa, como de los nombrados colaboradores.

Dichos fondos deben ser rendidos de conformidad a las disposiciones impartidas por el SENAME, en especial a través del oficio circular N° 19, de 2005, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Traspasados en virtud de la ley N° 20.032, ya citada, como asimismo, a lo previsto en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas.

Cabe indicar que el 22 de agosto de 2014 fue puesto en conocimiento del Director Regional Metropolitano (S) del Servicio Nacional de Menores, con carácter reservado, el preinforme de observaciones N° 101, de la misma anualidad, con el propósito que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio N° 617, de 26 de septiembre de igual año.

## **OBJETIVO**

La fiscalización tuvo por finalidad constatar que los centros colaboradores del SENAME cumplan con los requisitos y procedimientos ordenados para la ejecución de los proyectos, según lo dispuesto en la antedicha ley N° 20.032 y en su reglamento.

## **METODOLOGÍA**

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y con los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, atendiendo los resultados de evaluaciones de control interno



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

de los temas revisados, verificándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias. Asimismo, se examinaron las cuentas referidas a la materia de la especie.

## **UNIVERSO Y MUESTRA**

Para determinar la muestra a auditar, se consideraron los hogares incluidos en la denuncia presentada a este Organismo Contralor por la Corporación de Desarrollo y Promoción de Niños, Jóvenes y Familias, SOFINI, incorporando aquellos que se encontraban vigentes a la fecha de la fiscalización y que registraban la mayor cantidad de fondos transferidos hasta el mes de noviembre del año 2013.

Es así que en la Región Metropolitana se verificó la existencia de 70 centros habilitados, colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron 27 para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 39% de dicho total, correspondiendo estos a los detallados en el anexo N° 1.

Cabe dejar consignado que el trabajo realizado consideró la totalidad de los fondos recibidos por los centros durante el año 2013 y las rendiciones de cuentas de los gastos efectuados por estos, entre los meses de septiembre y diciembre del mismo año, examinándose el último período indicado en la medida que aquellas se encontraban disponibles a la fecha de esta fiscalización. Además, de las plazas asignadas en los hogares, se seleccionaron, a lo menos, cinco carpetas con la finalidad de efectuar un análisis de los antecedentes relacionados con los residentes.

## **RESULTADO DE LA AUDITORÍA**

Del examen practicado y considerando los argumentos y antecedentes aportados por la autoridad, respecto de las situaciones observadas en el aludido preinforme N° 101, de 2014, de este Organismo Fiscalizador, se determinó lo que a continuación se indica:

### **I. EXAMEN DE CUENTAS**

#### **1. Cuenta corriente exclusiva.**

Se verificó que el Hogar Maruri utiliza la misma cuenta corriente bancaria para administrar los fondos provenientes de las distintas transferencias recibidas del SENAME, vale decir, los recursos del programa de residencia para mayores y los del programa de protección especializado de intervención residencial.

Por su parte, la Casa de Acogida Esperanza y el Hogar Renuevo manejan en una sola cuenta corriente la subvención y los otros ingresos que perciben, tales como donaciones o aportes propios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Las situaciones previamente descritas vulneran lo establecido en el artículo 54 del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, así como el numeral 4.1, de la circular N° 19, de 2005, del SENAME, en los cuales se dispone que cada colaborador acreditado deberá mantener una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y asociada al RUT del mismo.

En relación con lo detectado en el Hogar Maruri, la entidad examinada adjunta en su respuesta la resolución exenta N° 033, de 9 de enero de 2012, del SENAME, que regulariza y aprueba el convenio de asignación directa con la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, relativo al proyecto REM – Hogar Maruri, la cual en su cláusula sexta, letra j), autoriza a la citada residencia a mantener una cuenta corriente para depositar y administrar en ella los recursos referidos a los dos programas que ejecuta.

Al respecto, cabe aclarar que conforme al principio de jerarquía de las normas, el cual se encuentra reconocido principalmente en el artículo 6° de la Constitución Política de la República de Estado, una resolución exenta no puede modificar un decreto, por ende, corresponde mantener la observación.

Seguidamente, respecto de la objeción planteada en la Casa de Acogida Esperanza y el Hogar Renuevo, la autoridad precisa que el párrafo tercero del numeral 4.1, de la circular N° 19, de 2005, antes citada, admite esta situación toda vez que, en el caso de que ingresen otros fondos a la cuenta corriente de la subvención, ellos quedarán supeditados a la normativa del SENAME, siendo este el criterio aplicado en las supervisiones financieras efectuadas por la entidad.

Considerando que lo señalado no da cumplimiento a lo consignado en el artículo 54, del citado decreto N° 841, de 2005, en orden que los fondos de la subvención deber ser administrados en una cuenta corriente exclusiva por proyecto, de lo cual se desprende que no procede mezclar tales recursos con otros de diverso destino, se mantiene la observación.

## 2. Cumplimiento de plazos del SENAME en las transferencias mensuales.

De la revisión efectuada a los fondos traspasados durante el año 2013, a las residencias incluidas en la muestra, se pudo acreditar que el SENAME incurrió en diversos atrasos, toda vez que estos fueron depositados a las entidades con posterioridad a lo establecido en el artículo 53 del aludido decreto N° 841, el cual prevé que el monto de la subvención se entregará dentro de los primeros 15 días de cada mes.

A modo de ejemplo, se observó que el monto de la transferencia correspondiente al mes de noviembre de 2013 de la Residencia Nuestra Señora del Camino fue depositado por el servicio con fecha 2 de enero de 2014, es decir, con 18 días de demora; asimismo, en el caso del hogar Aldeas Infantiles S.O.S. Los Aromos, esta recepcionó los fondos del mes de abril de 2013, el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

16 de junio de la misma anualidad, lo que implica 31 días de retraso, transgrediéndose con ello la norma precitada.

En su respuesta, la entidad señala que la demora en el pago de la atención mensual de la Residencia Nuestra Señora del Camino se debió a que esta presentó en forma tardía el registro de atención correspondiente al mes de noviembre, efectuando dicho trámite el 5 de diciembre de 2013, en circunstancias que debió cumplirlo el 3 del mismo mes y año.

Al respecto, cabe precisar que al no cumplir el hogar indicado con el plazo establecido para informar sobre las atenciones, implicó que el pago correspondiente no fuera incorporado en el procesamiento habitual de la subvención, lo que derivó en la entrega posterior de los fondos; en este contexto, corresponde levantar la observación formulada, dado que el traspaso de recursos en otra fecha no es imputable al SENAME.

Por su parte, añade el servicio examinado, que el atraso en el pago de la subvención al Hogar Aldeas Infantiles S.O.S. Los Aromos, fue a causa de que el convenio se encontraba en proceso de prórroga, ya que su fecha de término estaba acordada para el 14 de abril de 2013 y, debido a que el trámite finalizó tardíamente, el pago efectivo se realizó con retraso.

De lo precedente, se aprecia una contravención por parte del SENAME a los principios de eficiencia y celeridad que debe observar la Administración del Estado, contemplados en los artículos 3°, 5° y 8° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y 7° de 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 atención a que la autoridad corrobora la situación objetada por esta Contraloría General en relación con el Hogar Aldeas Infantiles S.O.S. Los Aromos y que se trata de una situación consolidada, no susceptible de regularización, la observación debe mantenerse, debiendo la autoridad implementar las medidas pertinentes para precaver su futura ocurrencia.

3. Remisión del comprobante de ingreso al SENAME.

Sobre el particular, se detectó que las Residencias Ángeles Custodios y Nuestra Señora del Camino no enviaron al SENAME el comprobante de ingreso de los recursos percibidos durante el año 2013, omisión que infringe lo consignado en el numeral 5.3 de la resolución N° 759, de ese año, de esta Contraloría General, y el artículo 56 del referido decreto N° 841, de 2005, que indica que el monto de la subvención transferida se acreditará con la emisión del comprobante de ingreso cuyo original debe ser remitido a la dirección regional respectiva del Servicio Nacional de Menores.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

La entidad examinada acompaña en su respuesta los respectivos comprobantes de ingreso, por lo tanto, se levanta la observación formulada en este punto.

**II. VALIDACIONES EFECTUADAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS**

1. Inhabilidades del personal que labora en esas entidades.

Inexistencia de certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples

De la revisión practicada a las carpetas de las personas que trabajan para los proyectos examinados en los centros de que se trata, se determinó que, en términos generales, estas no contienen los certificados de antecedentes ni las declaraciones juradas simples que expresen la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, o bien, estos documentos no se encuentran actualizados.

Lo manifestado contraviene lo previsto en el artículo 11 de la ley N° 20.032 precitada y el punto 2, letras a) y c), del oficio circular N° 15, de 2012, del SENAME, que "Imparte Instrucciones sobre Obligación Contendida en los Convenios que se Suscriben con Organismos Colaboradores de las Funciones de este Servicio".

Sobre la materia, la institución señala que dicha situación se produjo debido a que los supervisores técnicos examinaban aleatoriamente las carpetas del personal, ya que no daban abasto para efectuar una revisión completa de ellas, sin embargo, agrega que en el transcurso del presente año esta debilidad ha sido subsanada, ya que es deber tanto de los supervisores técnicos como de los financieros exigir el cumplimiento de este requerimiento, dejando constancia de aquello en las actas de supervisión respectivas.

No obstante lo informado por la entidad, corresponde mantener la observación, por no constar la efectividad del procedimiento señalado.

2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo.

a. Sobre los servicios higiénicos.

En relación con este punto, se constató que los hogares Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza no disponen de servicios higiénicos independientes y separados de hombres y mujeres para el uso de su personal. Adicionalmente, en esta última residencia se verificó que los baños existentes no presentan condiciones básicas de limpieza, orden y aseo.

Por su parte, en el centro Hagámoslo Juntos, estas dependencias se encontraban funcionando sin mantención toda vez que se



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

observó el lavamanos sin agua caliente y trizado, falta de dispersor en la ducha, azulejos dañados y tapa de estanque de baño en mal estado, tal como se muestra en las fotografías N°s 1 a 5, contenidas en el anexo N° 2, sin embargo, corresponde hacer presente que existían algunas reparaciones en proceso.

Las situaciones expuestas precedentemente no se condicen con lo dispuesto en el artículo 22 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo que establece que es responsabilidad del empleador mantener los servicios higiénicos de los lugares de trabajo en buen estado de funcionamiento y limpieza.

La autoridad institucional expone con respecto a lo tratado en el presente punto, que efectuó un seguimiento a las deficiencias detectadas por esta Contraloría General constatando que las mismas fueron superadas por cada una de las instituciones, salvo lo que dice relación con la inexistencia de baños separados por sexo en la Casa de Acogida Esperanza, toda vez que, según indica, la escasez de recursos financieros y la cantidad de funcionarios no amerita la construcción de un baño adicional.

Las fotografías acompañadas por el SENAME como respaldo de lo antedicho, más la visita efectuada por esta Contraloría General, permiten dar por subsanada la observación respecto de los hogares Casa de Laura y Hagámoslo Juntos. Sin embargo, no es posible acoger el argumento esgrimido por la autoridad por la falta de servicios higiénicos independientes para varones y damas en la Residencia Acogida Esperanza, por cuanto esta debe cumplir con lo exigido en la normativa precitada, en consecuencia, se mantiene lo objetado.

b. Salas de vestir.

Se advirtió que los siguientes recintos, Casa de Acogida Hogar Esperanza, REM Aldea Mis Amigos, RPM Aldea Mis Amigos, Casa Sofía y Residencia IDECO de Puente Alto no cuentan con un lugar destinado a vestidor de sus empleados, conforme lo prevé el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, antes aludido.

Al respecto, la entidad informa en su respuesta, que la Casa Sofía cuenta con dos baños que también cumplen la función de vestidores. Además, señala que se implementó una guardarrope tanto en la Residencia IDECO como en la Aldea Mis Amigos.

El ente auditado aportó evidencia, que en algunos casos fue constatada en terreno por esta Contraloría General, que da cuenta de lo descrito en relación con la Casa Sofía, Aldea Mis Amigos e IDECO, permitiendo dar por subsanada la observación. Sin embargo, no da respuesta a la situación planteada en la Casa de Acogida Hogar Esperanza, por lo cual se mantiene lo objetado respecto de esta.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

c. Comedores.

En lo atinente a esta materia se evidenció que el centro residencial Juan XXIII, la Casa de Acogida Esperanza, el Hogar Los Ceibos y la Residencia IDECO de Puente Alto, carecen de un espacio asignado para que los funcionarios consuman sus alimentos, actividad que deben realizar en el mismo lugar que lo hacen los menores residentes, o bien, en alguna oficina del centro.

Lo descrito contraviene lo dispuesto en el artículo 28 del ya mencionado decreto N° 594, de 1999, el cual establece principalmente que, el empleador habilitará un comedor para este propósito, el que estará completamente aislado de las áreas de trabajo y de cualquier fuente de contaminación ambiental y será reservado para comer, pudiendo utilizarse, además, para celebrar reuniones y actividades recreativas.

Sobre la materia, el servicio auditado señala que el comedor del Hogar Los Ceibos, al momento de la auditoría de esta Contraloría General estaba en reparaciones, sin embargo, en la actualidad se encuentra arreglado y funcionando.

Por otra parte, añade que el Hogar IDECO, metodológicamente se plantea como un centro para los niños, en el cual la familia está conformada por los residentes y la totalidad del personal que trabaja en dicho lugar, por lo tanto, una de las estrategias que se implementan para este logro, es el compartir con los menores el espacio de las diferentes comidas, conformándose en una de las instancias de interacción y formación más valiosa.

Adicionalmente, manifiesta que en la Casa de Acogida Esperanza, el SENAME hará seguimiento al cumplimiento de lo normado sobre esta materia.

Por último, informa que el convenio de la Residencia Juan XXIII terminó con fecha 14 de diciembre de 2013.

Al respecto, cabe precisar que las acciones ejecutadas por la residencia Los Ceibos fueron constatadas en terreno por esta Entidad Fiscalizadora, por lo tanto, se subsana la observación.

En cuanto a la explicación expuesta respecto de la Residencia IDECO, esta permite levantar la observación planteada. En el caso de la Casa de Acogida La Esperanza, la efectividad de la medida informada será verificada en el futuro.

Ahora bien, en conformidad con el término del convenio del citado hogar Juan XXIII, corresponde levantar lo observado en este punto y en todos los otros ítems donde esta residencia presentó deficiencias, dado que ya no es un organismo colaborador del SENAME.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

d. Señalización.

En la inspección realizada al hogar Casa de Laura se detectó que esta no presentaba señalización visible y permanente mediante la cual se indicaran las vías de escape y las zonas de seguridad establecidas para casos de emergencias, situación que también se presenta en el hogar Esperanza respecto de la casa utilizada por el director del recinto, las oficinas administrativas y una de las habitaciones asignada a los jóvenes residentes.

Por otra parte, las indicaciones existentes en el Centro Hagámoslo Juntos, corresponden a algunos letreros de escape ubicados únicamente en la cocina y en el comedor, no acreditándose su existencia en el resto de las dependencias, por ejemplo, en los dormitorios de los niños.

Las situaciones antes expuestas transgreden lo exigido en el artículo 37, del precitado decreto N° 594, el cual indica que los lugares de trabajo deben disponer de salidas en número, capacidad y ubicación y con la identificación apropiada para permitir la segura, rápida y expedita salida de todos sus ocupantes hacia zonas de seguridad.

En relación con lo observado, el servicio examinado indica que la falta de señalización se encuentra regularizada en las Residencias Casa de Laura y Hagámoslo Juntos, adjuntando copias de fotografías que dan cuenta de la instalación de algunas de ellas. Respecto del Hogar Esperanza, expone que el SENAME hará seguimiento de la instalación y superación de la objeción en análisis.

Los antecedentes aportados por el servicio respecto de las dos primeras instituciones, sumado a la visita inspectiva efectuada por esta Contraloría General a la residencia Hagámoslo Juntos, permiten acreditar la superación de las observaciones detectadas, por ende, estas se subsanan.

Ahora bien, debido a que en el caso del Hogar Esperanza la medida señalada será implementada en el futuro, se mantiene la observación.

e. Instalaciones eléctricas.

De las visitas efectuadas a las residencias Juan XXIII, don Bosco y Hagámoslo Juntos, se acreditó que los circuitos eléctricos no se encuentran resguardados mediante un protector diferencial, además en este último recinto y en la Casa de Acogida Esperanza se encontraron otras deficiencias, a saber, tableros eléctricos abiertos y en mal estado, y conexiones de cableado a la vista, según se muestra en las fotografías N°s 6 a la 10 contenidas en el anexo N° 3 del presente informe, incumpliendo con ello lo señalado en los artículos 39 del referido decreto N° 594, de 1999, como en el punto 19.1.2.1 de la NCH.ELEC. N° 4, de 2003, Instalaciones de consumo en Baja Tensión, instruida por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

En cuanto a este punto, la institución auditada aporta antecedentes que permiten verificar que las situaciones observadas en los Hogares don Bosco y Hagámoslo Juntos, fueron corregidas. Adicionalmente, la segunda residencia mencionada fue visitada por este Organismo de Control, constatándose las mejoras efectuadas. En consecuencia, se dan por subsanadas las observaciones formuladas sobre estos recintos.

Por otra parte, el SENAME no se pronuncia respecto de los hechos detectados en la Casa de Acogida Esperanza, por lo cual se mantiene la observación. En cuanto al Hogar Juan XXIII, se levanta lo objetado, en atención al término de convenio antes mencionado.

f. Extintores.

Respecto del mantenimiento de estos equipos, se identificó que el extintor ubicado en el segundo piso del Hogar Acógeme, los tres que se mantienen en la planta baja del Hogar Casa de Laura y uno que estaba en la cocina del Hogar Misión de María no mostraban evidencia de la fecha de la última recarga efectuada, omisión que no se encuentra en armonía con el artículo 51 del aludido decreto N° 594, de 1999, el cual indica que estos artefactos deben ser sometidos a revisión, control y mantención preventiva, por lo menos una vez al año, haciendo constar esta circunstancia en la etiqueta correspondiente, evento que no se advierte en la especie.

Además, se verificó que aquellos existentes en el Hogar Casa de Laura se custodian en la sala de los educadores y en la oficina de la dirección, y aquellos del Hogar don Bosco se guardan en la bodega del recinto, dependencias que se encuentran cerradas con llave, hechos que no se condicen con lo estipulado en artículo 47 del precitado decreto N° 594, el que señala que los dispositivos en revisión deben situarse en sitios de fácil acceso, clara identificación y libres de cualquier obstáculo.

En el mismo orden de ideas, el artículo 48 del cuerpo legal antes citado prevé que todo el personal que se desempeña en un lugar de trabajo deberá ser instruido y entrenado sobre la manera de usar los extintores en caso de emergencia, requerimiento que no pudo ser verificado en la Casa de Acogida Esperanza y en el Hogar de Preescolares Belén.

Sobre la materia, la entidad expone en su oficio de respuesta que actualmente en Casa de Laura los extintores fueron recargados (se adjunta factura) y se encuentran disponibles en sus respectivos sujetadores, tanto en el primer piso como en el segundo. Los restantes están en la sala de los educadores de trato directo, lugar del cual la mayoría del personal de la residencia cuenta con llaves, por lo que ante una emergencia se accede rápidamente. En cuanto a la mantención de los equipos de los hogares Acógeme y Misión de María, el servicio remite fotografías en las cuales se visualiza que la recarga del equipo se encuentra vigente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Lo expuesto precedentemente permite subsanar la observación relacionada con la mantención de los extintores en las residencias Casa de Laura, Acógeme y Misión de María, sin embargo, esta se mantiene en cuanto a la custodia bajo llave de los equipos en la Casa de Laura y don Bosco, situación que no se condice con la normativa citada.

Del igual modo, se mantienen las observaciones relacionadas con la falta de capacitación, sobre el uso de los citados dispositivos, en la Casa de Acogida Esperanza y en el Hogar de Preescolares Belén, ya que la entidad no proporciona antecedentes sobre la materia.

g. Vías de escape.

Al respecto, se estableció que el vidrio de la puerta del comedor del Hogar Aldea Nazareth, la cual se ubica en la ruta de una de las vías de escape del recinto, estaba quebrado, infringiendo lo consignado en el artículo 7° del decreto N° 594, de 1999, ya citado, en cuanto a que los pasillos y los lugares de trabajo se mantendrán libres de todo impedimento para un fácil y seguro desplazamiento de los trabajadores, tanto en las tareas normales como en las situaciones de emergencia.

El ente examinado presenta en su respuesta una fotografía que evidencia la sustitución del vidrio quebrado, hecho que fue constatado mediante una inspección física de esta Entidad Fiscalizadora a las dependencias del organismo colaborador, lo que resulta suficiente para dar por subsanada la observación.

3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos.

a. Características de la zona de preparación de alimentos.

Sobre el particular se observó que la cocina del Hogar Los Ceibos, al momento de la visita efectuada por la Contraloría General, se encontraba en reparaciones, dadas las malas condiciones estructurales, razón por la cual se utilizaba la sala de kinesioterapia del centro para la preparación de los alimentos, no obstante, esta no contaba con un piso de material adecuado para esa actividad, como se demuestra en las fotos N°s 11 a la 14 del anexo N° 4.

De igual manera, se advirtieron deficiencias en la cocina de los hogares Aldea Nazareth, Acógeme, Ángeles Custodios, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, las que principalmente tienen que ver con cielos, paredes, muebles y artefactos sucios y en mal estado de conservación, algunas de las cuales quedan de manifiesto en las fotografías N°s 15 a la 18 del citado anexo N° 4.

Los hechos descritos transgreden lo indicado en el artículo 25 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos, y que establece las condiciones que debe cumplir la zona de preparación de estos, además de los estándares mínimos de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

calidad para la atención residencial, especialmente en los resultados esperados en los numerales 25.1 y 25.3, los que señalan, entre otros aspectos, que el centro residencial debe tener instalaciones de buena calidad y coherentes con su utilización, que estas deben ser mantenidas en forma aseada y ordenada, al igual que los espacios interiores y exteriores, los que corresponde que estén en adecuado estado en términos estructurales y decorativos y de existir daño, este sea reparado oportunamente.

En cuanto a lo anterior, la institución objeto de la presente fiscalización señaló que las deficiencias detectadas en esta área se encontraban superadas en el hogar Los Ceibos, hecho que fue verificado en la inspección física efectuada a la residencia, por lo tanto, es posible subsanar la observación al respecto.

No obstante, el servicio no se pronuncia por los hechos detectados en los hogares Aldea Nazareth, Acógeme, Ángeles Custodios, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, en consecuencia, estos se mantienen.

b. Disposición de servicios de aseo e higiénicos.

En la inspección realizada a las Residencias Aldea Nazareth, Hagámoslo Juntos, IDECO de Puente Alto, Nuestra Señora de la Paz, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, se constató que, en términos generales, la dependencia destinada a la elaboración de comidas no disponía de lavamanos provistos de jabón ni de medios higiénicos para secarse las manos, tales como toallas de un solo uso o aire caliente, lo que no se encuentra en armonía con lo establecido en el artículo 33 del decreto supremo N° 977, de 1996, citado previamente.

En lo referente a este punto, la entidad objeto de la presente fiscalización manifiesta que en la actualidad la observación antes planteada se encuentra regularizada en las Residencias IDECO de Puente Alto y Nuestra Señora de la Paz, lo que fue verificado en la visita efectuada a ambos hogares por esta Contraloría General, por ende, se subsana la observación respecto de estos recintos.

Por otra parte, el servicio nada indica de los hogares Aldea Nazareth, Hagámoslo Juntos, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, por lo tanto, se mantiene lo objetado a su respecto.

c. Manipuladora de alimentos.

Se observó que en los hogares Maruri, Los Ceibos, Aldea Nazareth y Casa Sofía, la persona encargada de la manipulación de los alimentos no usa ropa protectora, como cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello, ni delantal, contraviniendo con dicha omisión la exigencia consagrada en el artículo 56 del decreto N° 977, de 1996, anteriormente aludido.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Al respecto, el Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana manifiesta que las manipuladoras de alimentos de los referidos hogares actualmente utilizan la implementación apropiada, lo cual fue constatado mediante fotografías y visitas a terreno efectuadas por esta Contraloría General a los hogares Los Ceibos, Aldea Nazareth y Casa Sofía, subsanándose lo objetado. Sin embargo, para la Residencia Maruri se mantiene, ya que el servicio examinado no ha aportado antecedentes que den cuenta sobre la implementación de medidas que garanticen el cumplimiento de lo establecido en la aludida normativa.

d. Registro de control de bienes de consumo.

Sobre la materia se verificó que los hogares San Francisco de Regis, de Preescolares Belén, de lactantes Santa Bernardita, Misión de María, Casa de Laura, Casa Sofía y Casa de Acogida Esperanza, no mantienen un registro de control de los bienes de consumo, tales como abarrotes, útiles de aseo y medicamentos. Similar situación se detectó en las residencias Aldea Nazareth, Nuestra Señora de la Paz, don Bosco y Refugio de Misericordia, en las cuales a pesar de existir un sistema de manejo de los artículos antes mencionados, este no se encontraba actualizado.

Por su parte, el cuaderno que con esa finalidad utiliza el Hogar Acógeme, no contiene los datos relacionados con el origen de la adquisición, el comprobante de egreso ni la ubicación de las especies, como tampoco permite conocer el saldo por artículo, lo cual se replica en la Residencia IDECO de Puente Alto.

Lo expuesto, no se condice con lo previsto en el numeral 4.5.1., de la citada circular N° 19, de 2005, del SENAME, el cual establece el requerimiento de mantener dicho control y la descripción de datos mínimos, tales como el ingreso, destino o salida y el saldo de los bienes de uso y consumo adquiridos con los recursos recibidos.

Al respecto, la entidad examinada expone en su respuesta que la exigencia del mencionado registro, establecida en la antedicha circular, se refiere a la adquisición de bienes de consumo con los fondos transferidos por el SENAME, por lo tanto, a los establecimientos que no destinan recursos de la subvención para estos bienes no se les hace exigible, si bien se les recomienda su implementación.

En atención a que los artículos adquiridos por los centros observados se encuentran en la situación planteada por el servicio en el párrafo precedente, se levanta la observación.

e. Productos en mal estado o vencidos.

En la inspección efectuada a la bodega de mercancías de los hogares Aldea Nazareth y Acogida a la Vida, se determinó la presencia de algunos productos vencidos, tal como se muestra a continuación:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

CUADRO N° 1

Detalle de productos vencidos

PRODUCTO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE INSPECCIÓN
Hogar Aldea Nazareth		
Gelatina	04/01/2014	14/01/2014
Tostitos en crema	31/12/2013	14/01/2014
Tarro de pimientos	21/11/2013	14/01/2014
Hogar de Acogida a la Vida		
Sémola	Marzo 2013	27/01/2014
Maizena	Julio 2013	27/01/2014

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por los hogares.

La situación descrita transgrede lo dispuesto en el artículo 61 del aludido decreto N° 977, de 1996, que señala que en la elaboración de alimentos solo tienen que utilizarse materias primas e ingredientes en buen estado de conservación.

Asimismo, tanto en el Hogar Maruri como en la Residencia IDECO de Puente Alto, se estableció la existencia de yogurts sin refrigerar, no obstante que en los envases de estos lácteos se indica expresamente que deben ser almacenados en dicha condición, proceder que incumple el artículo 62, de la normativa antedicha.

En su respuesta, la entidad expresa que para evitar la existencia de productos en mal estado, se incorporó su verificación en las Actas de Supervisiones Integrales de la Unidad de Supervisión Financiera.

En razón de que la efectividad de la medida implementada por la autoridad solo podrá ser validada en el futuro, se mantiene la observación.

4. Carpetas de los menores.

En el anexo N° 5 se presenta el detalle de las carpetas revisadas en cada una de las residencias incluidas en la muestra, cuyo resultado se indica seguidamente:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

a. Ingreso y acogida del menor a la residencia.

En relación con este punto, se constató que el beneficiario Daniel Z. P. se incorporó al Hogar Pequeño Cottolengo Don Orione, con fecha 2 de mayo de 1998, a raíz de la solicitud directa de su padre, don Marcelo Z. C. quien, en esa época, se desempeñaba como director regional del SENAME, en consecuencia, la derivación del infante no se efectuó por disposición de una autoridad judicial, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 19 de la ley N° 20.032, antes mencionada.

Por otra parte, se verificó que las residencias Hagámoslo Juntos y Renuevo carecían de un protocolo para la acogida y contención de los menores, tanto en el caso de los ingresos programados como en los de situaciones de emergencia, el cual aparece exigido en el numeral 6.1 de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que “aprueba formato de bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos, relativo a la línea de acción centros residenciales, modalidad residencias, de conformidad con la ley N° 20.032” y su reglamento.

El servicio, en su respuesta, adjunta antecedentes que dan cuenta de la superación de lo objetado en el hogar Renuevo, toda vez que acompaña los referidos protocolos confeccionados por el centro afectado, debido a lo cual se subsana la observación formulada.

En cuanto a la falta de los citados protocolos en el hogar Hagámoslo Juntos y en relación con la situación detectada en el Pequeño Cottolengo Don Orione, el SENAME no dio respuesta, por lo tanto, se mantiene íntegramente lo observado en cada caso.

b. Evaluación integral del menor.

Al respecto, se advirtió que la carpeta del menor Lawrence R. L., quien reside en el Hogar Maruri, no contaba con la evaluación de competencias parentales que dispone la aludida resolución N° 765, la cual consiste en una verificación y profundización de las evaluaciones con que el niño, niña o adolescente ingresa a la residencia. De igual forma, se detectó que el reporte del niño Kevin S. R., no registraba la fecha de su confección.

Por otro lado, se comprobó que algunas de las carpetas examinadas en el hogar Casa de Laura y Nuestra Señora del Camino presentaban evaluaciones realizadas fuera del plazo establecido en la normativa previamente citada, el cual corresponde a 20 días hábiles (1 mes) contados desde el día de ingreso del menor al centro.

En relación a este punto, el servicio auditado adjunta una copia del informe de evaluación de competencias parentales del menor Lawrence R. L., sin embargo, no es posible identificar fehacientemente que tal documento pertenezca al residente en cuestión. Por otra parte, respecto de lo





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

objetado del beneficiario Kevin S. R. y de las situaciones detectadas en el hogar Casa de Laura y Nuestra Señora del Camino, la entidad no aporta antecedentes.

Producto de lo antes descrito, se mantiene la observación.

c. Formulación y evaluación del Plan de Intervención Individual, PII.

c.1. Registro.

Sobre el particular, se evidenció que en la carpeta del menor Arturo V. V., beneficiario del centro Renuevo, no se encontraba incluido el Plan de Intervención Individual correspondiente, por lo que no se pudo acreditar su elaboración.

También se observó, en la Casa de Laura, que 2 de los 5 PII examinados fueron emitidos con retraso, toda vez que se confeccionaron a los 105 y 339 días de ingresados las menores Lisbeth G.P. y Tabita C. H., respectivamente al hogar, no obstante, la resolución N° 765, de 2011, ya citada, indica que la formulación del referido plan debe iniciarse durante el primer mes de estadía del usuario y complementarse en el segundo con los hallazgos de la evaluación diagnóstica, y encontrarse debidamente registrado en la carpeta individual.

La entidad en su respuesta adjunta el Plan de Intervención Individual del menor residente del centro Renuevo, antecedente que permite dar por levantada la observación al respecto.

Sin embargo, no se pronuncia sobre el retraso en la confección de los PII de las menores objetadas en la Casa de Laura, por consiguiente, corresponde mantener lo observado.

c.2. Aspectos obligatorios.

En lo concerniente con esta materia, se constató que en la residencia Casa de Laura, el informe contenido en la carpeta de la niña Lisbeth G. P. no contaba con la firma del profesional que lo confeccionó, y el de Tabita C. H. no describía actividades coherentes con el eje de intervención educativo. Adicionalmente, ninguno de ellos contenía información sobre sugerencias u observaciones individuales, como tampoco, el registro periódico de su estado de avance, última situación que también se presentó en el Centro Residencial Maruri, circunstancias todas que no se avienen con lo dispuesto en el numeral 6.3 de la resolución N° 765, de 2011, antes mencionada.

En relación a lo anterior, la autoridad del SENAME no dio respuesta, por lo tanto, se mantiene lo objetado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

c.3. Informes de evolución o permanencia.

De la inspección realizada a los hogares Casa de Laura y Maruri se advirtieron demoras de 182 y 81 días respectivamente, en el plazo establecido para la entrega de los informes de permanencia que estas instituciones deben enviar a los tribunales de familia que ordenaron el ingreso de los menores al hogar y, en la Aldea Mis Amigos, programas REM y RPM, se comprobó que esta obligación se cumple en forma semestral, no obstante, que la aludida resolución N° 765, de 2011, ordena que estos deben remitirse al juzgado, al menos cada 3 meses.

Sobre la materia, el servicio auditado señala que efectivamente hay días de desfase en el envío de los aludidos informes a los tribunales de familia respectivos, los cuales no son remitidos exactamente cada 3 meses como lo establece la normativa precitada y el artículo 76, de ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, el cual consigna que este informe se evacuará cada tres meses, a menos que el juez señale un plazo mayor, con un máximo de seis meses, autorizada mediante resolución fundada.

Al respecto, corresponde precisar que en los casos observados no se evidenció la resolución que autorizara el aumento de plazo y, debido a que el servicio no aporta antecedentes que den cuenta de la implementación de medidas que permitan evitar atrasos como los descritos, se mantiene la observación.

d. Libro de visitas.

Sobre el particular, se determinó que en la Casa de Acogida Esperanza no existe un libro de visitas que dé cuenta del contacto permanente del menor con su familia o referentes significativos de los cuales no concurren restricciones por parte del tribunal, conforme lo prevé la resolución N° 765, de 2011, antes citada.

En atención a que la autoridad en su respuesta no hace alusión a lo objetado por esta Contraloría General en el presente punto, se mantiene lo observado.

5. Recursos humanos.

a. Director de la residencia.

En la fiscalización efectuada a la Residencia IDECO de Puente Alto, no fue presentada a esta Entidad Fiscalizadora para su revisión, la carpeta de antecedentes personales y laborales de la directora doña Nancy D. G., por ende, no fue posible acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución N° 765, de 2011, en orden a que el referido cargo debe ser ejercido por un profesional del área de las ciencias sociales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Asimismo, el hogar Acogida a la Vida, que tiene asignadas 30 plazas, no adjuntó para su examen el contrato de trabajo de su directora, a pesar de ello, se constató que esta cumple labores en el centro por aproximadamente 10 horas semanales, situación que no se aviene con lo establecido en la citada resolución N° 765, de 2011, toda vez que este cargo debe ser ejercido en jornada completa a partir de las 15 plazas.

Dado que la entidad ha aportado antecedentes personales y laborales sobre la directora del Hogar IDECO de Puente Alto, se subsana lo objetado, no obstante, con respecto a la directora de la Residencia Acogida a la Vida, no acompaña documentación, por lo cual se mantiene la observación.

b. Profesionales.

Se determinó que en la residencia para mayores, RPM-Aldea Mis Amigos, existe una dotación de 3 profesionales para el desarrollo del proyecto, cantidad que resulta insuficiente, por cuanto, en concordancia con lo indicado en el numeral 7.1 de la resolución N° 765, ya aludida, esta permitiría prestar atención a un número no superior a 75 menores, en circunstancias que las plazas autorizadas en este centro alcanzan a 90.

En el mismo orden de ideas, el Hogar Los Ceibos tiene contratado un psicólogo de jornada completa para atender a un total de 186 residentes, de los cuales 23 son niños y el resto adultos, proporción que incumple lo requerido en la normativa previamente señalada, toda vez que de acuerdo con esta, el centro debería contratar, a lo menos, 2 profesionales del área psico-social.

Al respecto, la entidad fiscalizada manifiesta que, efectivamente, esta situación es una observación recurrente, no obstante, en las aludidas residencias, la cantidad de profesionales existentes se ajusta a los respectivos proyectos de funcionamiento que dieron origen al convenio, documento en el cual se basa la supervisión técnica y financiera del SENAME.

Sobre la materia, corresponde mantener la observación, toda vez que se advierte que el SENAME ha aprobado proyectos cuyas condiciones no se ajustan cabalmente a lo establecido en la citada resolución N° 765.

c. Educador de trato directo.

Se detectó que en los hogares Acogida a la Vida, Refugio de Misericordia, Aldea Nazareth, Acógeme, Los Ceibos, Juan XXIII, Las Camelias, Pequeño Cottolengo Don Orione, Ángeles Custodios e IDECO de Puente Alto, existen funcionarios que realizan la función de educadores de trato directo sin cumplir con los requisitos académicos para desempeñar dicha labor, los cuales son diferentes dependiendo del tipo de residencia de que se trate y aparecen consignados en la mencionada resolución N° 765, de 2011. Los casos identificados se presentan en el anexo N° 6.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Por otra parte, se observó que las Residencias RPM – Aldea Mis Amigos y Acogida a la Vida no cuentan con la cantidad de educadores de trato directo mínima requerida, puesto que el primer centro debía mantener 9 personas en ese cargo, en circunstancias que efectivamente trabajan 7, y en el segundo caso, la dotación existente es de 1 trabajador por cada 13 menores, no obstante que la proporción debe ser de 1 por cada 7 usuarios, todo ello en armonía con lo establecido en la referida resolución N° 765, de 2011.

En cuanto al incumplimiento de los requisitos académicos solicitados a los educadores de trato directo, la entidad en su respuesta expone que tal situación se origina dado que la mayoría de los funcionarios ejercen su labor desde antes de la exigencia establecida en la precitada resolución y, por ende, hoy en día prima la experiencia, no obstante, en las nuevas contrataciones se hace hincapié en el cumplimiento de las exigencias normadas.

No obstante el argumento expuesto por el servicio no se aporta evidencia que permita establecer la fecha de inicio de labores de los funcionarios objetados en cada centro, por ende, se mantiene la observación.

Por otra parte, la entidad no responde la observación referida a la cantidad mínima de educadores requerida en los hogares RPM – Aldea Mis Amigos y Acogida a la Vida, por lo cual corresponde mantener lo objetado.

d. Psico-pedagogo / Educador de Párvulos y/o Educador Diferencial.

Se constató que la residencia Ángeles Custodios no ha contratado un profesional de las características recién enunciadas, acorde a lo contemplado en el numeral 6.1 de la identificada resolución N° 765, el cual debe diseñar, ejecutar y evaluar actividades semanales y planes mensuales de estimulación temprana dirigida a los niños y niñas, lo que contribuye al desarrollo integral del menor, de modo de lograr la expresión al máximo de las potencialidades de cada uno de ellos, como asimismo, apoyar el trabajo que realizan las educadoras de trato directo.

En su respuesta, la autoridad institucional expresa que la existencia de este profesional no se encuentra incluida en el proyecto de funcionamiento de la aludida residencia.

Al tenor de lo anterior, se reitera lo mencionado en la letra b., de este apartado, en el sentido de que el SENAME debe aprobar proyectos cuyas condiciones se ajusten a lo establecido en la citada resolución N° 765, por lo tanto, se mantiene la observación.

e. Manipuladora de alimentos.

Respecto a este punto, se detectó que en el caso de los hogares incluidos en el anexo N° 7, las personas que efectúan labores de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

manipuladoras de alimentos no cuentan con el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o por profesionales médicos, de acuerdo con lo estipulado en el resultado esperado 13.8, del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME.

Adicionalmente, se validó que la encargada de dicha labor en el hogar Maruri, tiene estudios hasta 6° año básico, no obstante que la resolución N° 765, citada, exige haber cursado el 8°, condición que tampoco fue posible verificar en el caso de las señoras Graciela Z. G. y Alicia A. G., manipuladoras de alimentos del Pequeño Cottolengo Don Orión.

También, se evidenció que los centros Acogida a la Vida y Casa de Laura no presentan una planificación de la alimentación otorgada a los residentes, y que el Hogar Maruri mantiene un registro solo del almuerzo entregado a los menores, vulnerando con ello lo consignado en el resultado esperado 13.4.2 de los estándares mínimos antes citados, en el cual se indica que la residencia debe llevar una planificación de los menús, mostrando variedad y pertinencia alimenticia y que responda a 4 comidas diarias.

En lo referente a este punto, la institución expone solo la observación relacionada con la manipuladora de alimentos del hogar Maruri, reiterando la explicación indicada en la letra c., del presente acápite, en el sentido de que esta fue contratada con anterioridad a la entrada en vigencia de la resolución N° 765, antes citada, no obstante, en atención a que no se acompaña documentación que acredite la fecha de inicio de labores de la referida persona, se mantiene la observación.

Luego, considerando que la autoridad nada señala en cuanto a la inexistencia del certificado sanitario anual, la falta de antecedentes académicos de las manipuladoras del Pequeño Cottolengo Don Orión, la no elaboración de una planificación de la alimentación y la ausencia de registros en el Hogar Maruri, se mantiene lo objetado en cada caso.

f. Auxiliar.

En la revisión efectuada a las carpetas de doña Daniela P. P. y don Ricardo A. P., quienes se desempeñan como auxiliares de servicios generales en las residencias IDECO de Puente Alto y Refugio de Misericordia, respectivamente, y a las de don Roberto R. D. y don Jaime A. L., los cuales desarrollan la misma labor en el Pequeño Cottolengo Don Orión, no fueron habidos los antecedentes que permitieran validar su nivel de estudios y experiencia en limpieza, aseo y reparaciones, entre otros, en concordancia con lo establecido en la aludida resolución N° 765, de 2011.

El servicio examinado reitera en su respuesta que esta situación se origina dado que las personas mencionadas ejercen esta función desde antes de la exigencia establecida en la resolución N° 765, precitada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

No obstante lo anterior, la entidad no aporta evidencia que dé cuenta de la real fecha de contratación de los funcionarios observados, por lo cual se mantiene lo objetado.

6. Infraestructura – Recursos materiales.

a. Condiciones de los baños.

En la inspección a la entidad colaboradora Acógeme, se observó que los 2 baños del segundo piso, cercanos a los dormitorios de los menores, no contaban con agua caliente, no obstante que este suministro debe estar disponible para el uso diario, según lo consigna el numeral 7.2, de la citada resolución N° 765, de 2011 (fotos N°s 19 y 20, anexo N° 8).

Al respecto, la institución objeto de la presente fiscalización manifestó que la exigencia del agua caliente corresponde a duchas y tinas, no lavamanos, de manera de asegurar que los niños y niñas se bañen debidamente, cumpliéndose en la precitada residencia con dicho requerimiento.

En razón de lo argumentado por el servicio, se levanta la situación observada.

b. Condiciones de los dormitorios.

Respecto a los dormitorios del centro Juan XXIII, se verificó que estos no cumplen con el requerimiento establecido en el numeral 7.2 de la mencionada resolución N° 765, en orden a que cada habitación no puede ser utilizada por un número mayor a 3 rangos etareos similares.

También, se advirtió que los menores residentes de la Casa de Laura no poseen un espacio personal para el resguardo de sus pertenencias y que en la Casa de Acogida Esperanza, estas zonas se encontraban deterioradas y sucias, lo que no se aviene con la normativa precitada.

En su respuesta, la entidad informa, según se indicara con antelación, que el Hogar Juan XXIII se encuentra cerrado, toda vez que no le fue renovado el contrato, por ende, se levanta lo observado sobre la materia.

En cuanto a las situaciones objetadas en los hogares Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza, estas se mantienen, ya que la entidad examinada no indica nada al respecto.

c. Disposición de espacios comunes.

Sobre este aspecto, se pudo apreciar que los hogares Juan XXIII y Casa de Acogida Esperanza no tenían un espacio multiuso destinado a la realización de talleres, como tampoco una sala habilitada para la recepción de visitas. Asimismo, a pesar de que el Centro Aldea Nazareth cuenta con esta última dependencia, sus muebles estaban estropeados, lo que impide generar un



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ambiente agradable y adecuado a su finalidad, tal como lo prevé el numeral 7.2, de la resolución N° 765, de 2011, antes citada (fotos N°s 21 y 22, anexo N° 9).

En el oficio de respuesta, el servicio alude que el Hogar Juan XXIII fue cerrado, por lo que se levanta la observación planteada al respecto.

En lo referente a Aldea Nazareth, la entidad adjunta algunas fotocopias de imágenes de las mejoras efectuadas en las dependencias observadas, las que fueron corroboradas por esta Contraloría General en visita a terreno efectuada al hogar, lo cual permite subsanar la objeción.

Por último, la entidad examinada no aporta nuevos antecedentes relacionados con la Casa de Acogida Esperanza, por ende, se mantiene la observación.

d. Amoblado y decoración de la residencia.

Se constató que los muebles, principalmente los sillones que componen los livings de las dos casas de la residencia Nuestra Señora de la Paz y las salas de estar del Hogar Juan XXIII, se hallaban deteriorados, presentaban el tapiz desteñido y con numerosas rasgaduras, lo que no se condice con lo indicado en el resultado esperado N° 25.3 de los estándares mínimos ya citados.

Del mismo modo, se evidenció que la Casa de Acogida Esperanza y el Hogar don Bosco no están amoblados ni decorados con un ambiente hogareño grato, más bien se trata de residencias austeras con escasos adornos y comodidades, incumpliendo lo dispuesto en los estándares mínimos antes aludidos en su punto N° 25.2.

El servicio en su respuesta reitera que el Hogar Juan XXIII se encuentra cerrado, por lo que procede levantar lo observado en relación con el mismo.

En lo que toca a la Casa Nuestra Señora de la Paz, el servicio adjunta algunas fotografías que dan cuenta de que se habría renovado el mobiliario en dichas dependencias, lo que fue constatado por esta Contraloría General en visita efectuada al hogar, por lo tanto, se subsana la observación.

Por otra parte, en cuanto a lo denunciado en Casa de Acogida Esperanza y en el Hogar Don Bosco, la entidad no aporta antecedentes, por lo tanto, se mantiene lo objetado.

e. Condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior.

En el Hogar don Bosco se observó la falta de mantención de algunos revestimientos de puertas, ventanas, baños, dormitorios y dependencias en general. Además, los patios no han sido decorados con elementos de jardinería ni existen prados, solo se visualizaron algunos árboles, arbustos y tierra,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

notándose además, en el sector trasero del terreno, una acumulación considerable tanto de escombros como de elementos en desuso (ver fotografías N<sup>os</sup> 23 a 26, anexo N<sup>o</sup> 10).

Por su parte, en la visita efectuada al centro Juan XXIII, se encontraron terrenos exteriores cubiertos principalmente de maleza seca, con el consiguiente riesgo de incendio, sin ningún tipo de arreglo ornamental, juegos u otros similares. En este sector también se apreció que la piscina existente no cuenta con rejas de protección que permitan evitar posibles accidentes tales como caídas o baños sin supervisión, correspondiendo precisar que los menores que habitan este centro presentan discapacidad mental grave o profunda.

Asimismo, se advirtió que en los espacios exteriores pertenecientes a la residencial Hagámoslo Juntos, existía una zanja de aproximadamente 10 metros de ancho por 80 centímetros de profundidad, producto de la remodelación del alcantarillado, la cual no estaba señalizada.

Finalmente, en la residencia Nuestra Señora de la Paz se notó que el suelo de los espacios exteriores, se encuentran en su mayoría reseco y con poca vegetación.

Los hechos descritos anteriormente contravienen lo consignado en el resultado esperado N<sup>o</sup> 25.3, de los estándares mínimos mencionados, en cuanto a que tanto los espacios interiores como exteriores, deben hallarse en buen estado en términos estructurales y decorativos y que los jardines y lugares de juegos sean bien mantenidos y seguros.

La entidad en su oficio de respuesta señala que el Hogar Juan XXIII no está vigente como ente colaborador por lo que acorde a lo señalado previamente, se levanta lo observado al respecto.

Agrega, en cuanto a la residencia Hagámoslo Juntos, que se terminaron las reparaciones del alcantarillado, por lo que la referida zanja ya no existe, situación que fue verificada por esta Contraloría General en visita realizada al organismo colaborador, en consecuencia, se subsana la observación respecto de este último centro.

Respecto de las objeciones realizadas al Hogar Don Bosco y Nuestra Señora de la Paz, el SENAME no se pronuncia, por lo tanto, se mantiene lo observado.

f. Evaluación de la residencia por una terapeuta.

Se constató que los centros colaboradores Casa de Laura, Juan XXIII y la Casa de Acogida Esperanza carecían de una evaluación de sus instalaciones por parte de una terapeuta ocupacional, la cual aparece requerida en el punto 24.4 de los ya referidos estándares mínimos.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

En atención a que la autoridad del servicio no dio respuesta sobre los hechos descritos por esta Contraloría General, se mantiene lo observado.

g. Medios de transporte.

En lo que atañe a este punto se verificó que los hogares Ángeles Custodios y Casa Sofía no disponen de un medio de transporte con las condiciones básicas reglamentarias para el traslado de los niños/as, de acuerdo a lo recomendado en el numeral 6.2 de la aludida resolución N° 765, de 2011.

Respecto de esta materia, la institución precisa que la mencionada disposición es una mera recomendación y que dichos establecimientos cuentan con servicios de taxi y radio taxi que aseguran la adecuada atención de los usuarios.

En atención a lo argumentado por el servicio, se levanta la situación objetada.

h. Artículos de aseo.

La inspección efectuada a los baños del Hogar Juan XXIII permitió establecer la inexistencia de papel higiénico, toallas, cepillos de dientes y pasta dental para el uso diario de los menores, incumpliendo lo requerido en el resultado esperado N° 14.9 y 14.10 de los estándares mínimos citados. La falta de utensilios de limpieza como jabón y toallas, también se presenta en el Hogar Casa de Laura.

En este caso, el ente examinado expresó en su oficio de respuesta que la residencia Juan XXIII fue cerrada, por ende, se levanta lo objetado en relación con este hogar. Respecto de la falta de utensilios de aseo en Casa de Laura, la entidad manifiesta que dicha situación se encuentra regularizada, adjuntando fotografías de tal aseveración, las cuales permiten dar por subsanada la observación.

7. Presentación de reclamos o quejas.

Producto de la fiscalización efectuada, se comprobó que los centros Acógeme, Renuevo, San Francisco de Regis, Nuestra Señora de la Paz, Casa Belén, Misión de María, Juan XXIII, Los Ceibos, Las Camelias, Casa de Acogida Esperanza, Pequeño Cottolengo Don Orione y Acogida a la Vida no tienen habilitado el buzón de opiniones y sugerencias que debe instalar el SENAME, en tanto los existentes en el hogar Aldea Nazareth y Maruri no contaban con un candado que asegurara su protección.

Lo descrito contraviene lo dispuesto en el punto N° 2, de la normativa general, de las Orientaciones Técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME, en las cuales se expone que en cada programa o centro, existirá un buzón para recibir sugerencias y reclamos, provisto de un sistema de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

inviolabilidad para depositar los volantes, ubicado en un lugar visible, de tránsito cotidiano de los niños, niñas, adolescentes y/o sus familias o adultos significativos y en el que no se sientan intimidados o condicionados en sus respuestas.

Adicionalmente, se verificó que en los hogares Casa Sofía, Hagámoslo Juntos y Acogida a la Vida no existe un protocolo formal para que dichos usuarios puedan realizar una queja en el caso que sientan que sus necesidades no son atendidas o sus derechos no son respetados, contraviniendo con tal omisión lo señalado en el resultado esperado N° 19.1 de los estándares mínimos, antes mencionados.

Sobre la inexistencia de buzones, el servicio adjunta en su respuesta fotografías de los instalados en las residencias San Francisco de Regis, Nuestra Señora de la Paz y Los Ceibos, siendo los dos últimos verificados en terreno por esta Contraloría General, lo que permite dar por subsanada la observación, en cuanto a los señalados hogares.

Ahora bien, en relación con los buzones de los centros Acógeme, Renuevo, Casa Belén, Misión de María, Las Camelias, Casa de Acogida Esperanza, Pequeño Cottolengo Don Orión y Acogida a la Vida, la entidad no se pronuncia, como tampoco lo hace respecto de lo indicado a la carencia de candados en los buzones de Aldea Nazareth y Hogar Maruri. Idéntica situación acontece con lo observado sobre ausencia de protocolo, por lo tanto, se mantienen todas las precitadas objeciones.

#### 8. Supervisión del SENAME al organismo colaborador.

Cobertura de la supervisión de los convenios.

De los informes de supervisión emitidos por el SENAME que mantenían tanto la residencia Juan XXIII, como la Casa de Acogida Esperanza, se evidenció que estos se encuentran referidos a temas acotados, a modo de ejemplo, en el caso del primer colaborador el documento en análisis se refería solo a la "revisión de las condiciones para la atención e intervención".

En consecuencia, en ambas residencias no se da cumplimiento a la verificación de todos los aspectos consignados en el artículo 36 de la aludida ley N° 20.032.

Sobre lo expuesto, el servicio expone en su oficio de respuesta, que la supervisión acotada a temas específicos del área técnica se debe a los lineamientos del departamento correspondiente; aseveración sobre la cual es dable precisar que las pautas definidas por el respectivo departamento técnico deben estar en concordancia con lo establecido en la normativa antes aludida, que regula la materia, en consecuencia, se mantiene la observación respecto de la Casa de Acogida Esperanza y se levanta para el Hogar Juan XXIII, por haber perdido la calidad de organismo colaborador.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

9. Cumplimiento del proyecto presentado por el organismo colaborador.

Sobre este punto, se constató que los centros Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos, al momento de la visita de esta Entidad de Control, no contaban con el convenio y/o proyecto presentado al SENAME, según lo dispuesto en el artículo 63 del citado decreto N° 841, de 2005.

Por otra parte, se detectaron algunas variaciones entre lo comprometido por la residencia Casa de Laura en el respectivo proyecto, aprobado por la resolución exenta N° 2.291, de 2011, del SENAME y lo verificado en las inspecciones físicas realizadas por esta Contraloría General, las cuales se exponen a continuación:

- El hogar cuenta con 7 dormitorios en uso y 1 en proceso de implementación, no obstante que en el proyecto se establece que debe disponer de 8 habitaciones diferenciadas para niñas y niños. De igual modo, se produce una diferencia entre los equipos computacionales, ya que de acuerdo al documento antes mencionado, la biblioteca de la entidad contaría con 4 computadores para uso escolar básico, constatándose la existencia de 2, los cuales, además, no se encontraban aptos para su utilización.

- En otro orden, la residencia debía contratar los servicios de desinfección e higienización por parte de una empresa externa especializada para el control de plagas y vectores, sin embargo, de acuerdo con lo informado a esta Contraloría General, estas tareas han sido materializadas por la municipalidad, no existiendo constancia de su ejecución como tampoco de un programa para tales efectos.

En cuanto a la observación de que los centros Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos no contaban con el convenio y/o proyecto presentado al SENAME, la autoridad informa que esta situación fue subsanada recomendando a los organismos colaboradores mantener copia de estos antecedentes en las oficinas de los directores, sin embargo, no remite información que permita validar la medida aplicada ni su efectividad.

Ahora bien, respecto a las variaciones detectadas entre lo comprometido por algunas residencias y lo verificado en las inspecciones físicas, el servicio no da respuesta.

En atención a lo antes expuesto, se mantienen las observaciones en su totalidad.

10. Otros.

a. Inexistencia de registros bancarios.

Del análisis efectuado a los antecedentes relacionados con la cuenta corriente en la cual se administran los fondos del proyecto que ejecuta el Hogar Maruri, se verificó que este no cuenta con un registro de banco



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

en el cual anotar cronológica y correlativamente las operaciones practicadas. Adicionalmente, se evidenció que la conciliación bancaria del mes de septiembre de 2013 no fue elaborada, contraviniendo lo establecido en los numerales 4.2 y 4.4.5 de la circular N° 19, de 2005, del SENAME, precitada.

El servicio informa en su respuesta que el Hogar Maruri fue autorizado, mediante carta N° 789, de 15 de octubre de 2008, del SENAME, para mantener una administración centralizada, no obstante, no acompaña antecedentes que respalden lo formulado, razón por la cual se mantiene la observación.

b. Falta de nómina de reintegros.

Del examen realizado a los documentos contables presentados por la REM - Aldea Mis Amigos se consignó que no se confecciona un listado de los reintegros mensuales, en cambio, estos se incorporan en la nómina de egresos con signo negativo, procedimiento que no cumple con lo requerido en el punto 4.4.4 de la aludida circular N° 19, de 2005, del SENAME.

La autoridad institucional expone que el referido listado fue derogado con la implementación del SENAINFO, debido a que en este sistema los reintegros se anotan como un menor gasto, siendo el comprobante de registro un egreso con valores negativos, por lo tanto, desde el año 2007 no existe un comprobante de reintegro como tal, situación formalizada en el oficio circular N° 0001, de 4 de marzo de 2014, del SENAME, que imparte instrucciones sobre rendición de cuentas.

Los nuevos antecedentes aportados por el servicio permiten dar por subsanada la observación.

c. Rendiciones de cuentas.

De la revisión efectuada a las rendiciones de cuentas presentadas por los distintos centros, se determinaron las situaciones que a continuación se señalan:

- Hogar Casa de Laura.

Se constató que la boleta N° 105782458, de Chilectra S.A., por la suma total de \$ 232.100, incluida en la rendición de cuentas del mes de diciembre de 2013 del enunciado hogar, contiene el cobro de \$ 13.246 por concepto de corte y reposición del servicio eléctrico, gasto que no se condice con el objetivo del proyecto.

- Casa de Acogida Hogar Esperanza.

En el siguiente cuadro se da cuenta de los desembolsos detectados en este hogar, los cuales incluyen gastos improcedentes y/o presentados en fotocopias, entre otros.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

CUADRO N° 2

Gastos improcedentes y/o falta de respaldo

N° DOCTO.	FECHA DOCTO.	MONTO \$	PROVEEDOR	N° EGRESO	OBSERVACIÓN
Boleta 18747	9/11/2013	8.500	José Castro	147	Respaldo en fotocopia
Ilegible	Ilegible	27.689	Ilegible	147	Respaldo ilegible
Boleta 76952732	22/11/2013	2.790	Super 10 S.A.	147	Adquisición de cerveza Cristal 470 cc. (*)
Boleta 19111	22/11/2013	2.600	José Castro	149	Respaldo en fotocopia
Boleta 22676	17/11/2013	7.173	Supermercados Unimarc	149	Adquisición de tampones, picados, pasta dental infantil, chamito (*)
Boleta 4786995	30/11/2013	3.049	Hipermercados Tottus S.A.	155	Adquisición pack 6 cervezas Royal (*)
Ilegible	21/10/2013	8.573	Walmart Chile	131	Adquisición de vinos, mangos sours y pisco sours (*)

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por los hogares.

(\*) Los residentes de este centro, de acuerdo a lo estipulado en el convenio, son jóvenes de entre 12 y 18 años.

- Residencia Ángeles Custodios.

Se detectó que las boletas N°s 2.784 y 2.969, ambas de 2013, por servicios dentales, ascendentes a \$ 30.160 cada una, fueron presentadas en fotocopias. Además, las liquidaciones de sueldo de los trabajadores incluidas en las rendiciones de cuentas de los meses de septiembre y octubre no se encuentran firmadas por los mismos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

- Residencia IDECO de Puente Alto.

Se evidenció que los pagos por concepto de sueldos de las señoras Ximena M. J. y Gloria J. M., correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2013, respectivamente, no contienen la documentación de respaldo que permita comprobar la pertinencia del gasto que asciende a \$ 199.069 en el primer caso y a \$ 39.060 en el segundo.

Lo observado en la letra c., precedente, no se condice con lo señalado en la precitada circular N° 19, de 2005, la cual establece, respecto de las limitaciones al uso y destino de los fondos transferidos por la subvención, que no se aceptarán gastos e inversiones que se aparten de la finalidad para los cuales fueron traspasados por el SENAME, conforme a los convenios suscritos, entre los que cuentan multas e intereses, gastos sin documentación de respaldo o no asociados a los objetivos del proyecto.

Conforme a lo anterior, el ente examinado aporta antecedentes que dan cuenta que fueron reintegrados los gastos objetados en Casa de Laura, Casa de Acogida Hogar Esperanza y Ángeles Custodios, por las sumas de \$ 13.246, \$ 60.374 y \$ 60.320, respectivamente.

En cuanto a la falta de documentación de respaldo detectada en la Residencia IDECO, el servicio adjuntó la liquidación de sueldo y la boleta de honorarios de las personas objetadas.

En virtud de los antecedentes aportados por la entidad, se dan por subsanadas las observaciones del presente punto.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana ha aportado antecedentes e iniciado acciones correctivas, las cuales han permitido salvar parte de los hallazgos formulados en el preinforme de observaciones N° 101, de 2014.

En efecto, las observaciones planteadas en el capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numerales 2, saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo, letras a., sobre servicios higiénicos de los hogares Casa de Laura y Hagámoslo Juntos; b., salas de vestir de las residencias Casa de Sofía, REM Aldea Mis Amigos, RPM Aldea Mis Amigos e IDECO; c., comedores de la Residencia Los Ceibos; d., señalización de las residencias Casa de Laura y Hagámoslo Juntos; e., instalaciones eléctricas del Hogar don Bosco y Hagámoslo Juntos; f., sobre la mantención de extintores de Casa de Laura, Acógeme y Misión de María; y g., vías de escape del Hogar Aldea Nazareth; 3, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, del mismo capítulo,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

letras a., características de la zona de preparación de alimentos del Hogar Los Ceibos; b., disposición de servicios de aseo e higiénicos en las residencias IDECO de Puente Alto y Nuestra Señora de la Paz; y c., manipuladora de alimentos de los centros Los Ceibos, Aldea Nazareth y Casa Sofía; 4, carpetas de los menores, letra a., ingreso y acogida del menor a la Residencia de Protección Renuevo; 5, sobre recursos humanos, letra a., director de la residencia IDECO de Puente Alto; 6, infraestructura – recursos materiales, letras c., disposición de espacios comunes del Hogar Aldea Nazareth; d., amoblado y decoración de la residencia Nuestra Señora de la Paz; e., condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior del Hogar Hagámoslo Juntos; y h., artículos de aseo en el Hogar Casa de Laura; 7, presentación de reclamos o quejas, de los Centros San Francisco de Regis, Nuestra Señora de la Paz y Los Ceibos; 10, otros, letras b., sobre falta de nómina de reintegros de la Aldea Mis Amigos; y c., sobre rendiciones de cuentas de los centros Hogar Casa de Laura, Casa de Acogida Hogar Esperanza, Residencia Ángeles Custodios, Residencia IDECO de Puente Alto, se dan por subsanadas, atendidos los antecedentes aportados al respecto.

De manera similar, cabe señalar que las siguientes observaciones se levantan, al tenor de las verificaciones o respaldos documentales acompañados en el oficio de respuesta: capítulo I, examen de cuentas, numerales 2, sobre cumplimiento de plazos del SENAME en transferencias mensuales, residencia Nuestra Señora del Camino; y 3, remisión del comprobante de ingreso del SENAME de las residencias Ángeles Custodios y Nuestra Señora del Camino; respecto del capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numerales 2, saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo, letras c., comedores Hogar Juan XXIII, Residencia IDECO y e., instalaciones eléctricas Hogar Juan XXIII; 3, letra d., registro de control de bienes de consumo de los hogares San Francisco de Regis, de Preescolares Belén, de lactantes Santa Bernardita, Misión de María, Casa de Laura, Casa Sofía, Casa de Acogida Esperanza, Aldea Nazareth, Nuestra Señora de la Paz, don Bosco, Refugio de Misericordia y Hogar Acógeme; 4, letra c., formulación y evaluación del plan de intervención individual, sección c.1, respecto del Centro Renuevo; 6, infraestructura – recursos materiales, letras a., condiciones de los baños del Hogar Acógeme; b., condiciones de los dormitorios del Hogar Juan XXIII; c., disposición de espacios comunes del Hogar Juan XXIII; d., amoblado y decoración de la Residencia Juan XXIII; e., condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior, en el caso del Hogar Juan XXIII; g., sobre medios de transporte en las residencias Ángeles Custodios y Casa Sofía; y h., artículos de aseo del Hogar Juan XXIII; 8, supervisión del SENAME al organismo colaborador, sobre la cobertura de la supervisión de los convenios, en relación con el mismo hogar recién mencionado.

No obstante lo anteriormente indicado, se advirtieron numerosas deficiencias en los organismos colaboradores del SENAME de la aludida región, que evidencian la falta de supervisión por parte de los funcionarios del servicio, acorde a lo dispuesto en la ley N° 20.032 y demás normativa aplicable a la materia, como a su vez, falta de apego a los principios de eficiencia, eficacia y control, y la idónea administración de los medios públicos, que debe observar la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Administración, conforme a lo preceptuado en los artículos 3° inciso segundo y 5° de la citada ley N° 18.575.

Conforme a lo descrito precedentemente, la institución deberá ordenar la instrucción de un proceso disciplinario con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas, remitiendo dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción de este documento, el acto administrativo que ordena el inicio del proceso y designe al fiscal correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, en relación con los hechos observados, se deberán adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias pertinentes, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Sobre el aludido capítulo I, examen de cuentas, numeral 1., cuenta corriente exclusiva, la Dirección Regional del SENAME deberá exigir que los organismos colaboradores Maruri, Casa de Acogida Esperanza y el Hogar Renuevo mantengan una cuenta corriente exclusiva para los recursos de cada proyecto, conforme lo prevé la normativa sobre la materia, dentro del plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.

2. En cuanto al numeral 2, de igual capítulo, cumplimiento de plazos del SENAME en las transferencias mensuales, la entidad deberá implementar las medidas pertinentes en el Hogar Aldeas Infantiles S.O.S. Los Aromos, con el fin de efectuar la entrega de los recursos dentro de los primeros 15 días de cada mes, situación que será verificada en una próxima auditoría que efectúe esta Contraloría General.

3. En cuanto al capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 1, inhabilidades del personal que labora en los centros, la Dirección Regional del SENAME deberá exigir a los hogares visitados que las carpetas de los funcionarios incluyan la declaración jurada simple, que permita acreditar la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, y los certificados de antecedentes con una fecha de emisión no superior a seis meses, cuya regularización deberá ser formalmente acreditada a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles.

4. En relación al numeral 2, saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo, letra a., del mismo capítulo, sobre servicios higiénicos, la entidad deberá constatar que la Casa de Acogida Esperanza disponga para el uso de su personal, servicios higiénicos independientes y separados de hombres y mujeres, bien mantenidos y en buenas condiciones básicas de limpieza, orden y aseo, situación que será verificada en una próxima auditoría que efectúe esta Entidad Fiscalizadora.

En lo que se refiere al literal b., del mismo numeral, sobre salas de vestir, el SENAME de la Región Metropolitana deberá requerir a la Casa de Acogida Hogar Esperanza, la implementación de un lugar





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

destinado a vestidor para sus empleados, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente, lo que será verificado en una próxima revisión.

Asimismo, en cuanto a la letra c., de idéntico numeral, denominado comedores, la entidad deberá acreditar que la residencia Casa Acogida Esperanza dispone de un comedor para que el personal consuma sus alimentos, lo que será verificado en una próxima auditoría a la entidad.

Sobre el literal d., de señalización, el SENAME deberá exigir, en el término anotado, al Hogar Esperanza la instalación de señalización visible y permanente en la cual se indiquen las vías de escape y las zonas de seguridad establecidas para casos de emergencia.

Con respecto a la letra e., instalaciones eléctricas, el servicio deberá acreditar, en el mismo plazo ya señalado, que el Hogar de Acogida Esperanza mantiene en buenas condiciones de seguridad los tableros eléctricos y las conexiones de cableado.

En lo concerniente al literal f., sobre extintores, la entidad deberá exigir a las residencias Casa de Laura y Don Bosco la ubicación de los extintores en lugares de fácil acceso. Asimismo, deberá requerir a los hogares Casa de Acogida Esperanza y de Preescolares Belén que dispongan la capacitación sobre el uso de los extintores a su personal. Lo descrito, deberá ser informado en idéntico período.

5. En relación con el referido capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, letra a., características de la zona de preparación de alimentos, la entidad deberá, en el plazo indicado, acreditar que la cocina de las Residencias Aldea Nazareth, Acógeme, Ángeles Custodios, Don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, han mejorado las deficiencias detectadas en cielos, paredes, muebles y artefactos.

En lo que respecta al literal b., del mismo capítulo y numeral sobre disposición de servicios de aseo e higiénicos, la entidad deberá exigir y acreditar que las dependencias destinadas a la elaboración de alimentos en los centros Aldea Nazareth, Hagámoslo Juntos, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, cuentan con lavamanos provistos de jabón y de medios higiénicos para secarse las manos, tales como toallas de un solo uso o aire caliente, a cuyo respecto deberá informar en el término señalado.

Sobre la letra c., de similar capítulo y numeral, sobre manipuladora de alimentos, el SENAME Metropolitano deberá exigir, dentro del plazo mencionado, al personal que se desempeña en dicha labor en la Residencia Maruri, utilizar ropa protectora, tales como cofia o gorro y delantal.

Respecto del literal e., de igual capítulo y numeral, sobre productos en mal estado o vencidos, el SENAME, acorde a lo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

comprometido, deberá verificar, mediante las actas de supervisiones integrales, que los hogares Aldea Nazareth, Acogida a la Vida, Maruri e IDECO de Puente Alto hayan implementado medidas que permitan asegurar el consumo de alimentos antes de su fecha de vencimiento, y su debida conservación, en el mismo plazo ya señalado.

6. Luego, en cuanto al capítulo II, validaciones efectuadas sobre el funcionamiento de los centros, numeral 4, carpeta de los menores, letra a., ingreso y acogida del menor a la residencia, la entidad deberá exigir al Hogar Pequeño Cottolengo Don Orione que, en lo sucesivo, la derivación de los menores se efectúe de acuerdo a la disposición de una autoridad judicial y, requerir a la Residencia Hagámoslo Juntos la elaboración de un protocolo para la acogida y contención de los menores. Dichas situaciones serán validadas en una futura auditoría que efectúe este Organismo Fiscalizador a la entidad.

En lo que se refiere al literal b., del mismo capítulo y numeral, sobre evaluación integral del menor, la Dirección Regional del SENAME deberá exigir a los Hogares Maruri, Casa de Laura y Nuestra Señora del Camino, que las carpetas de los menores cuenten con todos los antecedentes y evaluaciones de las competencias parentales y reportes del menor con su respectiva fecha de confección, los cuales deberán ser elaborados dentro de los plazos fijados por la normativa asociada a la materia. La efectiva aplicación de dichas medidas se verificará en una próxima auditoría.

A su turno, en la letra c., sobre formulación y evaluación del plan de intervención individual, sección c.1., sobre registro, de similar capítulo y numeral, la entidad deberá requerir a Casa de Laura que elabore los planes de intervención individual dentro de los plazos establecidos, los cuales deberán quedar debidamente registrados en las carpetas de los beneficiarios, lo que será verificado en una futura revisión que realice esta Contraloría General.

Sobre el literal c.2., referido a aspectos obligatorios, de igual capítulo y numeral, el servicio deberá exigir a Casa de Laura y Centro Residencial Maruri, que los informes contenidos en las carpetas de los residentes cuenten con actividades coherentes con el eje de intervención educativo, con información respecto de sugerencias u observaciones individuales, y con el registro periódico de su estado de avance, además de la firma del profesional que los confeccionó, lo cual será validado en una futura auditoría.

Asimismo, en cuanto al literal c.3., sobre informes de evolución o permanencia, de similar capítulo y numeral, el SENAME Metropolitano deberá requerir a los centros Casa de Laura, Maruri y Aldea Mis Amigos, que los informes de permanencia sean remitidos a los tribunales de familia en los plazos establecidos en la normativa vigente, lo que será confirmado en una próxima auditoría.

En relación letra d., sobre libro de visitas, de idéntico capítulo y numeral, la entidad deberá exigir a la Casa de Acogida Esperanza la implementación de un libro que dé cuenta del contacto permanente del menor con



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

su familia o referentes significativos, lo cual deberá acreditarse en el término de 60 días hábiles.

7. Respecto del numeral 5, recursos humanos, literal a., sobre directora de la residencia Acogida a la Vida, de igual capítulo, el servicio deberá documentar mediante contrato de trabajo, que la funcionaria de la citada residencia cumple sus labores en jornada completa, en el mismo plazo ya señalado.

En lo concerniente a la letra b., sobre profesionales, de similar capítulo y numeral, el SENAME Metropolitano deberá ajustar las condiciones establecidas en los respectivos convenios celebrados con RPM Aldea Mis Amigos y Hogar Los Ceibos, a los requerimientos dispuestos en la normativa aplicable, lo cual será verificado en una futura auditoría que realice esta Contraloría General.

Asimismo, en cuanto al literal c., sobre educador de trato directo, del mismo capítulo y numeral, la entidad deberá exigir, en el término de 60 días hábiles, a los hogares Acogida a la Vida, Refugio de Misericordia, Aldea Nazareth, Acógeme, Los Ceibos, Juan XXIII, Las Camelias, Pequeño Cottolengo Don Orione, Ángeles Custodios e IDECO de Puente Alto, que los funcionarios que realizan dicha función cumple los requisitos académicos para ello o bien, acreditar que se desempeñan como tales desde antes de la vigencia de la resolución N° 765, de 2011. A su vez, para los hogares RPM – Aldea Mis Amigos y Acogida a la Vida, deberá acreditar que cuentan con la cantidad de educadores de trato directo requerida.

Luego, respecto de la letra d., psicopedagogo/educador de párvulos y/o educador diferencial, de idéntico capítulo y numeral, el SENAME Metropolitano deberá exigir al hogar Ángeles Custodios la contratación de un profesional de las características enunciadas acorde a la respectiva normativa, cuya verificación se efectuará en una próxima auditoría que realice esta Entidad de Control.

En lo que se refiere al literal e., sobre manipuladora de alimentos, de similar capítulo y numeral, el SENAME Regional deberá requerir a los hogares detallados en el anexo N° 7, que las carpetas personales de las manipuladoras de alimentos cuenten con el certificado sanitario anual. Además, solicitar los antecedentes académicos de las manipuladoras de alimentos del Pequeño Cottolengo Don Orione y, solicitar a los Centros de Acogida a la Vida y Casa de Laura una planificación de los menús compuesto por las 4 comidas diarias y, requerir que se realice la totalidad de registros de los alimentos en el Hogar Maruri. A su vez, entregar antecedentes que den cuenta de la fecha real de contratación de la manipuladora de alimentos de este último hogar. La regularización de estas materias deberá ser acreditada en el término de 60 días hábiles.

Acerca del literal f., auxiliar, de igual capítulo y numeral 5, la entidad deberá aportar evidencia, en el término indicado, que dé cuenta



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

tanto de la real fecha de contratación de los funcionarios que se desempeñan en dicha labor en las Residencias IDECO de Puente Alto, Refugio de Misericordia y Pequeño Cottolengo Don Orión, y sus respectivos antecedentes académicos.

8. Luego, respecto del numeral 6, de idéntico capítulo. infraestructura – recursos materiales, literal b., sobre condiciones de los dormitorios, el SENAME Metropolitano deberá requerir a los hogares Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza, la habilitación de un espacio para el resguardo de las pertenencias personales de sus residentes, el cual debe estar limpio y en buenas condiciones, lo que será validado en una próxima auditoría de esta Contraloría General.

En cuanto a la letra c., sobre disposición de espacios comunes, de similar capítulo y numeral, el servicio deberá requerir a la Residencia de Acogida Esperanza que disponga de un espacio multiuso para la realización de talleres y una sala para la recepción de visitas, aspecto que será verificado en una futura revisión a la entidad.

Sobre el literal d., amoblado y decoración de la residencia, de igual capítulo y numeral, la entidad deberá solicitar a los centros Casa de Acogida Esperanza y don Bosco que amueblen y decoren sus recintos de tal manera de brindar un ambiente hogareño grato y en buenas condiciones, situación que será validada en una próxima auditoría.

En relación a la letra e., condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior, del mismo capítulo y numeral, el SENAME deberá acreditar que los Hogares Don Bosco y Nuestra Señora de la Paz, mantengan en buen estado los revestimientos de puertas, ventanas, baños, dormitorios y dependencias en general; como asimismo, que los patios sean decorados con elementos de jardinería, lo que será considerado en un futuro examen a la entidad.

Tratándose del literal f., sobre evaluación de la residencia por una terapeuta, de igual capítulo y numeral, la entidad examinada deberá, en el término de 60 días hábiles, acreditar que los centros Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza cuentan con la evaluación de la terapeuta ocupacional respecto de sus instalaciones.

9. Sobre el numeral 7., presentación de reclamos o quejas, la entidad deberá acreditar que los buzones de los centros Acógeme, Renuevo, Casa Belén, Misión de María, Las Camelias, Casa de Acogida Esperanza, Pequeño Cottolengo Don Orión y Acogida a la Vida, se encuentran ubicados en un lugar visible y provisto de un sistema de inviolabilidad, protección con la que también deberán contar los buzones de los hogares Aldea Nazareth y Maruri. Además, deberá exigir a los hogares Casa Sofía, Hagámoslo Juntos y Acogida a la Vida, la elaboración de un protocolo formal para que los usuarios puedan efectuar debidamente su queja, cuya regularización deberá ser acreditada a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

10. En lo referente al numeral 8, supervisión del SENAME al organismo colaborador - Cobertura de la supervisión de los convenios, del capítulo II, en relación con el Hogar Casa de Acogida Esperanza, el servicio deberá implementar las medidas pertinentes para que las pautas definidas por su departamento técnico estén en concordancia con lo establecido en la normativa que rige la materia, situación que será constatada en una próxima auditoría que realice este Organismo Contralor.

11. Acerca del numeral 9, de similar capítulo, sobre cumplimiento del proyecto presentado por el organismo colaborador, el SENAME Metropolitano deberá acreditar, dentro de 60 días hábiles, que las Residencias Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos, manejan en sus dependencias el convenio y/o proyecto presentado al SENAME. Además, deberá aclarar en el mismo plazo las variaciones detectadas entre lo comprometido por la Residencia Casa de Laura en el proyecto, y lo verificado por esta Contraloría General en las inspecciones físicas, las cuales tienen relación con la cantidad de habitaciones, los equipos computacionales y los servicios efectuados de desinfección e higienización.

12. En cuanto al literal a., inexistencia de registros bancarios, del numeral 10, otros, de igual capítulo, el servicio deberá acreditar la autorización efectuada al Hogar Maruri para mantener una administración centralizada, en el mismo plazo ya señalado.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en anexo N° 11, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a contar del día siguiente de la recepción del presente reporte, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Remítase el presente informe al Ministro de Justicia, al Auditor Ministerial, la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional de Menores, a la Dirección Nacional y al auditor interno del mismo servicio, a las Unidades Técnica de Control Externo y de Seguimiento, ambas de esta División; y, a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía, de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA**

*8*

**ANEXO N° 1**

Organismos colaboradores incluidos en la muestra

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN EXENTA QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	US\$ FIJA POR ATENCIÓN	US\$ VARIABLE POR ATENCIÓN	
Pequeño Cottolengo Don Orión Cerrillos	RDG	Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia	1888/B	30/11/2005	226	3,953	8,479	465.156.664
Hogar Los Ceibos	RDG	Fundación de Ayuda al Niño Limitado - COANIL	1886/B	30/11/2005	178	2,55	5,95	365.977.535
Hogar Aldea Mis Amigos	RPM	Fundación Mis Amigos	2145/B	05/07/2011	90	2,73	6,37	148.033.963
Aldeas Infantiles S.O.S Los Aromos	RPM	Aldeas Infantiles S.O.S. Chile	671	12/04/2013	80	4,65	7	147.954.220
Centro Residencial Las Camelias	RDG	Fundación de Ayuda al Niño Limitado - COANIL	1961/B	14/12/2005	59	4,8	9,975	149.969.821
Centro Residencial Juan XXIII	RDG	Fundación de Ayuda al Niño Limitado - COANIL	2311/B	10/12/2010	60	2,55	5,95	137.403.858
Ángeles Custodios	RPP	Sociedad de Asistencia y Capacitación	138/B	24/01/2011	40	2,55	5,95	138.090.120
Hogar Misión de	RPL	Corporación Misión de	1870/B	29/11/2005	30	7,0890	13,685	116.717.711



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN EXENTA QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	US\$ FIJA POR ATENCIÓN	US\$ VARIABLE POR ATENCIÓN	
María		María						
Residencia Hagámoslo Juntos	RPM	Corporación Hogar de Menores Cardenal José María Caro	2950/B	14/10/2011	40	7,0890	5,950	101.602.433
Casa Belén	RPP	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana	435/B	10/03/2011	30	7,0890	11,305	94.668.104
Hogar Refugio de Misericordia	RPA	Congregación del Amor Misericordioso	130/B	27/01/2006	40	2,55	5,95	82.204.922
Hogar Aldea Nazareth	REM	Fundación Padre Semeria	2126/B	01/07/2011	40	2,55	5,95	87.447.592
Nuestra Señora del Camino	REM	Sociedad de Asistencia y Capacitación	2132/B	01/07/2011	36	2,55	5,95	86.588.082
Hogar de Lactantes Santa Bernardita	RPL	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana	01124	23/03/2012	23	7,0890	13,685	100.258.701
Casa Sofía	CLA	ONG de Desarrollo Corporación de Apoyo al Desarrollo Autogestionado-Grada	2232/B	30/11/2010	20	2,55	5,95	84.350.940



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA**

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN EXENTA QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	US\$ FIJA POR ATENCIÓN	US\$ VARIABLE POR ATENCIÓN	
Hogar de Preescolares Belén	RPP	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana	3640/B	30/12/2011	25	7,0890	11,305	84.892.191
Hogar de Acogida a la Vida	RPF	Corporación Movimiento Anónimo por la Vida-MAV	436/B	10/03/2011	30	2,55	5,95	72.880.531
Hogar Aldea Mis Amigos	REM	Fundación Mis Amigos	2945/B	14/10/2011	42	3,06	5,95	72.841.578
Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	RPM	Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones	2149/B	05/07/2011	30	2,55	5,95	70.541.480
Hogar San Francisco de Regis	REM	Congregación Purísimo Corazón de María	4408	11/10/2012	31	2,73	6,37	74.203.888
Hogar Don Bosco	RSP	Fundación Vida Compartida	2128/B	01/07/2011	24	2,55	5,95	73.547.186
Residencia Renuevo	RPM	O.N.G. Renuevo	33	13/08/2012	20	2,55	5,95	53.199.242
Hogar Casa de Laura	RSP	Fundación Beata Laura Vicuña	2291	22/07/2011	20	2,55	5,95	53.104.680

*JF*





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	N° RESOLUCIÓN EXENTA QUE LO APRUEBA	ACERCA DEL CONVENIO				TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
				FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	US\$ FIJA POR ATENCIÓN	US\$ VARIABLE POR ATENCIÓN	
Residencia IDECO Puente Alto	REM	Instituto para el Desarrollo Comunitario IDECO Miguel de Pujadas Vergara	31	13/08/2012	20	2,55	5,95	50.953.047
Hogar Maruri	REM	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	33	09/01/2012	16	2,55	5,95	54.249.362
Casa Acogida Esperanza	RSP	Comunidad Papa Juan XXIII	2153/B	01/07/2011	13	2,55	5,95	34.590.440
Hogar Acógeme	RPM	María Ayuda Corporación de Beneficencia	873	02/03/2012	16	7,446	5,95	41.257.458

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por el SENAME.

RDG: Residencia de protección para niños/as con discapacidad mental grave o profunda

RPM: Residencia de protección para mayores

RPP: Residencia de protección para preescolares

RPL: Residencia de protección para lactantes

RPA: Residencia de protección para madres adolescentes

REM: Residencia de protección para mayores con programa

CLA: Centro de diagnóstico para lactantes

RPF: Residencia de protección para el niño/a que está por nacer con progenitora en conflicto maternidad

RSP: Residencias especializadas con programa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 2

Deficiencias detectadas en servicios higiénicos

Residencia Hagámoslo Juntos



Foto N° 1



Foto N° 2



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



Foto N° 3



Foto N° 4

*[Handwritten signature]*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



*[Handwritten signature]*

Foto N° 5



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 3

Deficiencias en instalaciones eléctricas

Residencia Hagámoslo Juntos



Foto N° 6



Foto N° 7

*[Handwritten signature]*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

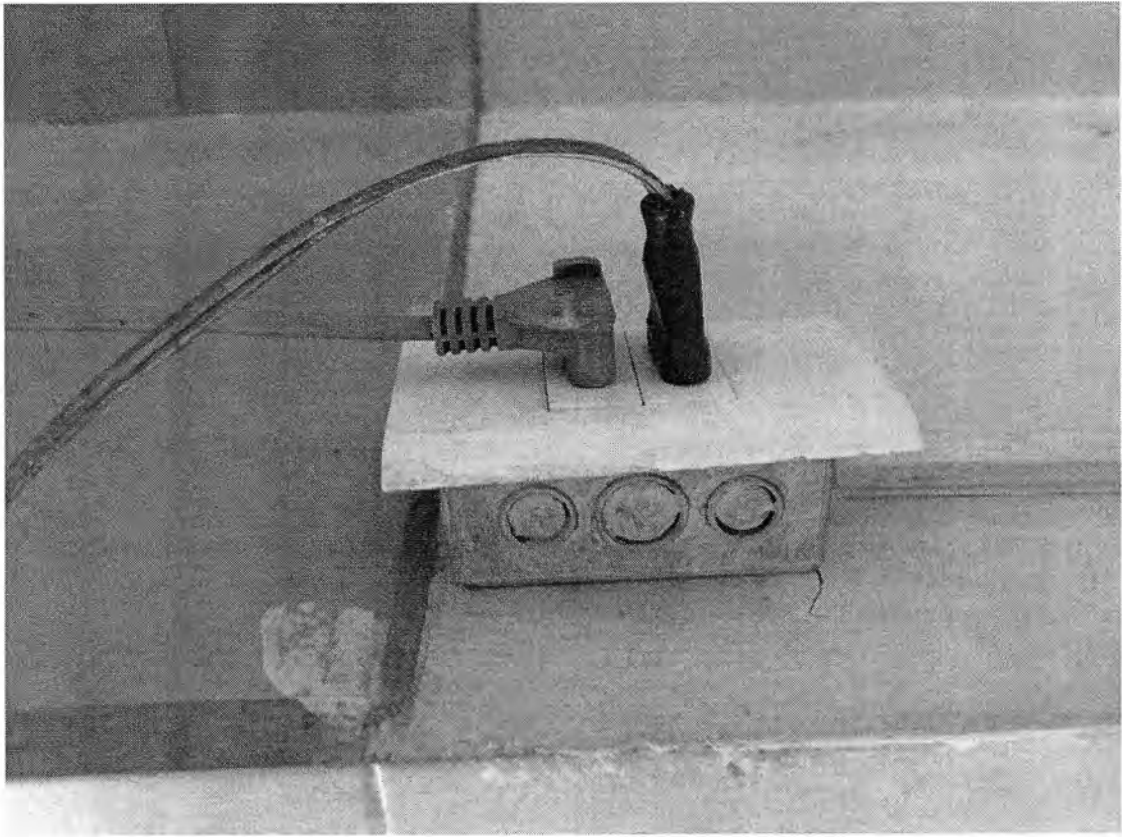


Foto N° 8

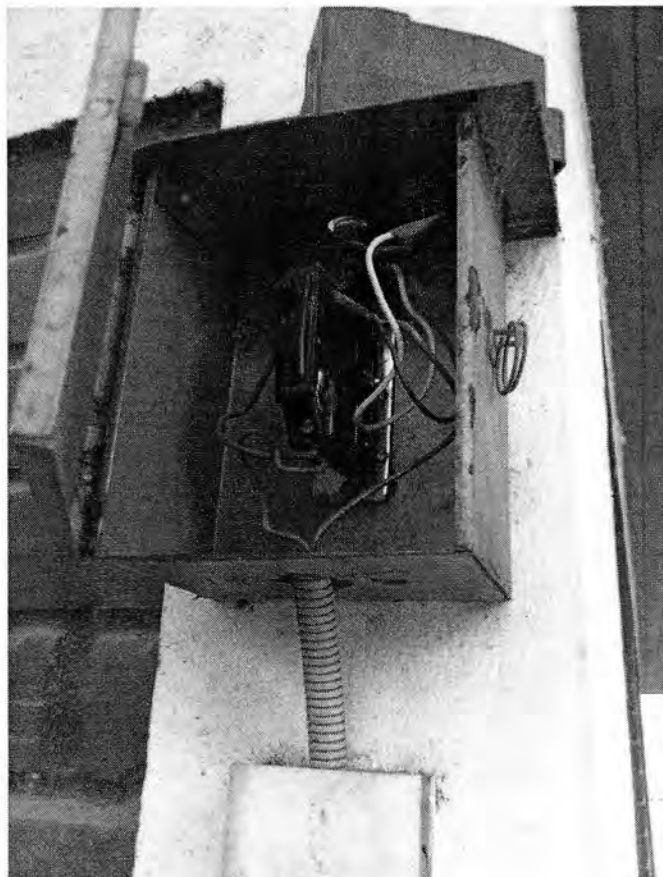


Foto N° 9



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



Foto N° 10



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 4

Deficiencias en la cocina y bodega de alimentos

Hogar Los Ceibos



Foto N° 11: lugar habilitado para funcionar como cocina



Foto N° 12: lugar habilitado para funcionar como cocina





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



Foto N° 13: suelo del lugar que fuera diseñado como cocina

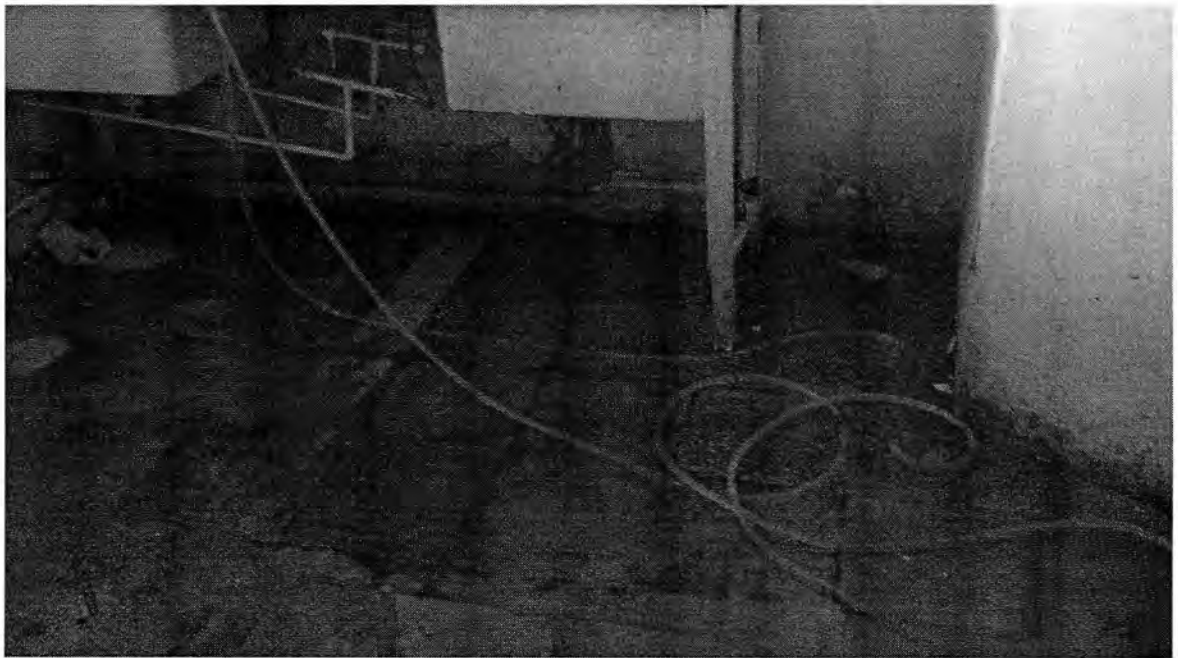


Foto N° 14: suelo del lugar que fuera diseñado como cocina

*[Handwritten signature]*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Hogar Don Bosco



Foto N° 15



Foto N° 16



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



Foto N° 17



Foto N° 18

Fuente: Registro fotográfico tomado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en las inspecciones realizadas a los hogares.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 5

Muestra carpetas de menores revisadas

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
Pequeño Cottolengo Don Orione Cerrillos	Tamara C.F.
	Cristina D.C.
	Rosa J.C.
	Fabián P.L.
	Daniel Z.P.
Hogar Los Ceibos	Carlos C.F.
	Juan M.V.
	Claudio C.C.
	Jorge Q.F.
	Camila B.B.
RPM Aldea Mis Amigos	Linda A.E.
	Dylan B.C.
	Pablo M.S.
	José R.A.
	Víctor U.M.
	David V.R.
Aldeas Infantiles S.O.S. Los Aromos	Jean L.C.
	Piroska R.A.
	Toshiro M.A.
	Antonia V.S.
	Rosita M.O.
Centro Residencial Las Camelias	Luz A.G.
	Marianela C.A.
	Viviana D.M.
	Mishel M.M.
	Yocelyn R.S.
Centro Residencial Juan XXIII	Margarita J.C.

98



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
	Paul A.C.
	Jorge C.M.
	Juan I.T.
	Aldo R.M.
Ángeles Custodios	Charlot P.Y.
	Fabiola San M. San M.
	Kevin R.V.
	Matías A.A.
	Francisco C.C.
Hogar Misión de María	Ronny C.C.
	María G.T.
	Ángela V.V.
	Krishna L.R.
	Agustín D. Del G.
Residencia Hagámoslo Juntos	Paloma A.C.
	Jazmín M.G.
	Esteban R.G.
	Selene S.C.
	Claudia T.U.
Casa Belén	Ignacio P.M.
	Facundo LI. LI.
	Paz G.B.
	Juan B.V.
	Isidora G.M.
Hogar Refugio de Misericordia	Pamela C.N.
	Katherinne C.C.
	Thalia R.R.
	Matías M.R.
	Alejandra M.P.

*[Handwritten mark]*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
	Jeremy V.M.
Hogar Aldea de Nazareth	Belén C.P.
	Cinthia F.A.
	Ámbar L.H.
	Lisbeth L.A.
	Fernanda M.V.
	Francisca R.R.
Nuestra Señora del Camino	Camilo F.V.
	Pamela R.G.
	Javiera V.M.
	Ignacia R.A.
	Patricio F.Z.
Hogar de Lactantes Santa Bernardita	Maite R.D.
	Sergio L.L.
	Ignacia M.O.
	Anastacia B.B.
	Dante M.C.
	Milovan A.A.
	Juan U.U.
Casa Sofia	Anais M.D.
	José M.M.
	Justin S.S.
	Milovan S.C.
	Eidan T.S.
Hogar de Preescolares Belén	Bryan C.C.
	Gabriel J.A.
	Juan S.O.
	Alan L.V.
	Hans O.M.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
Hogar de Acogida a la Vida	Scarlette M.B.
	Katherine B.F.
	Ana M.P.
	Paula A.E.
	Johanna R.A.
REM Aldea Mis Amigos	Jeremy C.M.
	Yanis L.C.
	Antonio M.Q.
	Ignacio S.M.
	Paul V.H.
	Francisca V.D.
Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	Luisa A.C.
	Casandra C.M.
	Clara C.P.
	Canela O.T.
	Kesling S.S.
Hogar San Francisco de Regis	Estefanía A.B.
	María C.G.
	Almendra L.P.
	Paloma P.S.
	Valentina Y.H.
Hogar Don Bosco	Matías C.G.
	Luis M.A.
	Juan C.D.
	Estephen M.A.
	Jesús D.R.
Residencia Renuevo	Johan B.M.
	Axel B.M.
	Cristian S.Q.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
	Arturo V.V.
	Esteban M.Z.
Hogar Casa de Laura	Lizberh G.P.
	Camila Z.R.
	Tabita C.H.
	Axel P.C.
	Claudia H.V.
Residencia IDECO de Puente Alto	Abraham C.M.
	Alexandra S.A.
	Luis M.T.
	Luz M.M.
	Jazmín H.D.
Hogar Maruri	Gino C.R.
	Damián E.Z.
	Lawrence R.L.
	Kevin S.R.
	Jesús S.S.
Casa de Acogida Hogar Esperanza	Benjamín B.M.
	Julio C.A.
	Malcom N.G.
	Maico P.B.
	Jorge O.O.
	Jorge L.L.
	Kevin H.H.
Hogar Acógeme	Alan A.A.
	Angelo A.A.
	Carlos C.A.
	Jesús C.A.
	Juliano C.I.
	Kevin C.I.

9/10





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE MENOR
	Francisco R.A.
	Cristián V.C.
	Yon Y.A.
	Omar S.V.

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por los hogares.

CS



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 6

Educadores de trato directo que no cumplen con los requisitos académicos

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE TRABAJADOR
Hogar de Acogida a la Vida	Susana I.S.
Hogar Refugio de la Misericordia	Aida T.D.
	María LI.C.
	Luisa R.C.
Hogar Aldea Nazareth	Patricia O.G.
	Flor R.S.
	María M.L.
	Carolina V.A.
	Sandra P.S.
	Carmen H.P.
	Juana R.O.
Hogar Acógeme	Marcos L. L.
	Edith D. A.
	Graciela V. Ch.
	Blanca G. R.
	Patricia R. V.
	Francisco U. P.
	Paola M. T.
	Felipe M. R.
	Felipe V. G.
	María A.
Hogar Los Ceibos	Lucerina A.
	Erika A.
	Rosa A.
	Josefina A.
	Fresia A.
	Diego B.
	Evelyn C.
	Laura C.
	Laura C.
	Mireya C.
	Norma C.
	Luisa C.
	Ana C.
	Catherine C.
	Susana C.
	Tatiana C.
	Flor C.
	Nancy C.
	Teresa D.
	Jessica H. M.
Berta H. R.	
Humilde H.	
Gloria I.	
Isabel I.	
Edith J.	
Nancy J.	

*Handwritten mark*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE TRABAJADOR
	Leslie J.
	Edith J.
	María J.
	Sonia L. C.
	Francisca L.
	Juan L.
	Priscilla M.
	Olga M.
	Gissel M. U.
	Carolina M. Y.
	Luz M. J.
	Astrid M.
	Fabiola M.
	Angélica M.
	Carla M.
	Pamela M. M.
	María N.
	Janet P.
	Malva P. F.
	Berta P.
	Esmeralda P.
	Stephania P. S.
	Marta Q.
	Ana R.
	Ana R.
	Erick R.
	Teresa R.
	Sara R.
	Bárbara R.
	Georgina R.
	Janis S.
	Natacha S.
	Edita S.
	Laura S.
	Lorena S.
	Pamela S.
	Lucinda S.
	Ana T.
	Lucía V. V.
	Paola V.
	Teresa V.
	Rolmán Z.
Centro Residencial Juan XXIII	Tania G.V.
	Rossana C.V.
	Juana C.M.
	Marisol G.Q.
	Miriam H.L.
Centro Residencial Las Camelias	Eddy S.E.
	Adriana Y.M.
	Margarita R.C.
	Josefina M.U.
	María M.O.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE RESIDENCIA	NOMBRE TRABAJADOR
Pequeño Cottolengo Don Orión	Mónica M.H.
	Marisol H.Z.
	Johana R.J.
	Graciela S.F.
	Patricia O.Q.
	Verónica O.L.
	Margarita G.A.
Ángeles Custodios	Verioska C.R.
	Karina F.N.
	Carol F.Z.
	Miriam G.L.
	Solange H.C.
	Elsa H.V.
	Macarena M.R.
	Sandra P.P.
	Lucía P.M.
	Verónica Q.Q.
	Ornella Q.P.
	Abigail Q.S.
	María R.R.
	Rosa S.P.
	Amanda S.B.
	María T.Y.
	Lorena T.P.
	Silvia U.C.
	Sonia U.N.
	Rosa V.O.
Residencia IDECO de Puente Alto	Olga San J. P.
	Ana G.P.
	Ximena M.J.
	María San J. P.
	Blanca San J. P.
	Amanda S. San J.
	Gloria J.M.

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por los hogares.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 7

Nómina de hogares en que manipuladoras de alimentos carecen de certificado sanitario

N°	NOMBRE ENTIDAD
1	Hogar Aldea de Nazareth
2	Hogar Acógeme
3	Residencial Renuevo
4	Hogar San Francisco de Regis
5	Hogar Maruri
6	Hogar Nuestra Señora del Camino
7	Residencia Nuestra Señora de la Paz
8	REM Aldea Mis Amigos
9	RPM Aldea Mis Amigos
10	Residencia IDECO de Puente Alto
11	Residencia Hagámoslo Juntos
12	Hogar Casa de Laura
13	Hogar Los Ceibos
14	Residencia Juan XXIII
15	Centro Residencial Las Camelias
16	Pequeño Cottolengo Don Orione
17	Hogar Don Bosco
18	Hogar Preescolares Belén
19	Hogar Santa Bernardita
20	Casa Belén
21	Residencia Ángeles Custodios
22	Casa Sofia
23	Hogar Acogida a la Vida
24	Hogar Refugio de Misericordia

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por los hogares.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 8

Condiciones de los baños

Hogar Acógeme



Foto N° 19: baño que se encuentra próximo a los dormitorios no cuenta con agua caliente



Foto N° 20: baño que se encuentra próximo a los dormitorios no cuenta con agua caliente

*Handwritten signature or mark.*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 9

Disposición de espacios comunes

Hogar Aldea Nazareth



Foto N° 21



Foto N° 22



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 10

Condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior

Hogar Don Bosco



Foto N° 23



Foto N° 24

*[Handwritten signature]*





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA



Foto N° 25



Foto N° 26



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 11

Estado de Observaciones de Informe Final N° 101, de 2014

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
Capítulo I, Examen de cuentas, Numeral 1.	Cuenta corriente exclusiva	La Dirección Regional del SENAME deberá exigir que los organismos colaboradores Maruri, Casa de Acogida Esperanza y el Hogar Renuevo mantengan una cuenta corriente exclusiva para los recursos de cada proyecto, conforme lo prevé la normativa sobre la materia, dentro del plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	Todas las materias observadas.	En relación con la falta de supervisión de los organismos colaboradores, el servicio deberá proporcionar dentro del plazo de 15 días hábiles el acto administrativo que ordena el inicio del proceso sumarial y designa al fiscal correspondiente.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 1.	Inhabilidades del personal que labora en los centros.	La Dirección Regional del SENAME deberá exigir a los hogares visitados que las carpetas de los funcionarios incluyan la declaración jurada simple, que permita acreditar la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, y los certificados de antecedentes con una fecha de emisión no superior a seis meses, cuya regularización deberá ser formalmente acreditada a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra d.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo – Señalización.	El SENAME deberá exigir, en el término anotado, al Hogar de Acogida Esperanza la instalación de señalización visible y permanente en la cual se indiquen las vías de escape y las zonas de seguridad establecidas para casos de emergencia.			

OK



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra e.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo – Instalaciones eléctricas.	El servicio deberá acreditar, en el mismo plazo ya señalado, que el Hogar de Acogida Esperanza mantiene en buenas condiciones de seguridad los tableros eléctricos y las conexiones de cableado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra f.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo – Extintores.	La entidad deberá exigir a las residencias Casa de Laura y Don Bosco la ubicación de los extintores en lugares de fácil acceso. Asimismo, deberá requerir a los hogares Casa de Acogida Esperanza y de Preescolares Belén que dispongan la capacitación sobre el uso de los extintores a su personal. Lo descrito, en idéntico período.			

*Handwritten mark*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra a.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos – Características de la zona de preparación de alimentos.	La entidad deberá, en el plazo indicado, acreditar que la cocina de las Residencias Aldea Nazareth, Acógeme, Ángeles Custodios, Don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, ha mejorado las deficiencias detectadas en cielos, paredes, muebles y artefactos.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra b.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos - Disposición de servicios de aseo e higiénicos.	La entidad deberá exigir y acreditar que las dependencias destinadas a la elaboración de alimentos en los centros Aldea Nazareth, Hagámoslo Juntos, don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, cuentan con lavamanos provistos de jabón y de medios higiénicos para secarse las manos, tales como toallas de un solo uso o aire caliente, a cuyo respecto deberá informar en el término señalado.			

*Handwritten signature or initials.*



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra c.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos – Manipuladoras de alimentos.	El SENAME Metropolitano deberá exigir, al personal que se desempeña en dicha labor en la residencia Maruri, utilizar ropa protectora, tales como cofia o gorro y delantal, sobre lo cual deberá informar dentro del plazo mencionado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra e.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos – Productos en mal estado o vencidos.	El SENAME, acorde a lo comprometido, deberá verificar, mediante las actas de supervisiones integrales, que los hogares Aldea Nazareth, Acogida a la Vida, Maruri e IDECO de Puente Alto, hayan implementado medidas que permitan asegurar el consumo de alimentos antes de su fecha de vencimiento, y su debida conservación, informando documentadamente en el mismo plazo ya señalado.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 4, letra d.	Carpeta de los menores – Libro de visitas.	La entidad deberá exigir a la Casa de Acogida Esperanza la implementación de un libro que dé cuenta del contacto permanente del menor con su familia o referentes significativos, lo que deberá acreditar en el término de 60 días hábiles.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra a.	Recursos humanos – Director de la residencia.	El servicio deberá documentar mediante contrato de trabajo, que la funcionaria de la citada residencia cumple sus labores mediante jornada completa, en el mismo plazo ya señalado.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra c.	Recursos humanos – Educador de trato directo.	La entidad deberá comprobar en el término de 60 días hábiles, que los funcionarios que realicen dicha función en los hogares Acogida a la Vida, Refugio de Misericordia, Aldea Nazareth, Acógeme, Los Ceibos, Juan XXIII, Las Camelias, Pequeño Cottolengo Don Orione, Ángeles Custodios e IDECO de Puente Alto, cumplen con los requisitos académicos para desempeñarla. A su vez, para los hogares RPM – Aldea Mis Amigos y Acogida a la Vida, deberá acreditar que cuentan con la cantidad de educadores de trato directo requerida.			





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra e.	Recursos humanos – Manipuladora de alimentos.	El SENAME Regional deberá requerir a los hogares detallados en el anexo N° 7, que las carpetas personales de las manipuladoras de alimentos cuenten con el certificado sanitario anual. Además, solicitar los antecedentes académicos de las manipuladoras de alimentos del Pequeño Cottolengo Don Orión y, solicitar a los Centros de Acogida a la Vida y Casa de Laura una planificación de los menús, compuesto por las 4 comidas diarias y, requerir que se realice la totalidad de registros de los alimentos en el Hogar Maruri. A su vez, entregar antecedentes que den cuenta de la fecha real de contratación de la manipuladora de alimentos de este último hogar. La regularización de estas materias deberá ser acreditada en el término de 60 días hábiles.			

CA



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra f.	Recursos humanos – Auxiliar.	La entidad deberá aportar evidencia, en el término indicado, que compruebe tanto la real fecha de contratación de los funcionarios que se desempeñan en dicha labor en las residencias IDECO de Puente Alto, Refugio de Misericordia y Pequeño Cottolengo Don Orione, como sus respectivos antecedentes académicos.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 6, letra f.	Infraestructura – Recursos materiales - Evaluación de la residencia por una terapeuta.	La entidad examinada deberá, en el término de 60 días hábiles, acreditar que los centros Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza cuentan con la evaluación de la terapeuta ocupacional respecto de sus instalaciones.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 7.	Presentación de reclamos o quejas.	La entidad deberá acreditar que los buzones de los centros Acógeme, Renuevo, Casa Belén, Misión de María, Las Camelias, Casa de Acogida Esperanza, Pequeño Cottolengo Don Orión y Acogida a la Vida, se encuentren ubicados en un lugar visible y provisto de un sistema de inviolabilidad, protección con la que también deberán contar los buzones de los hogares Aldea Nazareth y Maruri. Además, deberá exigir a los hogares Casa Sofía, Hagámoslo Juntos y Acogida a la Vida, la elaboración de un protocolo formal para que los usuarios puedan efectuar debidamente su queja, para todo lo cual corresponde que informe documentadamente a esta en Contraloría General en el término de 60 días hábiles.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 9.	Cumplimiento del proyecto presentado por el organismo colaborador.	El SENAME Metropolitano deberá requerir, dentro de 60 días hábiles, a las residencias Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos, que manejen en sus dependencias el convenio y/o proyecto presentado al SENAME. Además, deberá aclarar las variaciones detectadas entre lo comprometido por la residencia Casa de Laura en el proyecto, y lo verificado por esta Contraloría General en las inspecciones físicas, las cuales tienen relación con la cantidad de habitaciones, los equipos computacionales y los servicios efectuados de desinfección e higienización.			

Handwritten initials or signature.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 10, letra a.	Otros - Inexistencia de registros bancarios.	El Servicio deberá acreditar la autorización efectuada al hogar Maruri para mantener una administración centralizada, en el mismo plazo ya señalado.			



[www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl)