



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

# INFORME DE SEGUIMIENTO

## Servicio Nacional de Menores Región Metropolitana

Número de Informe: 101/2014  
20 de mayo de 2015

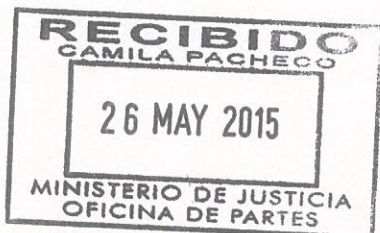




CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1017/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO, 20 MAY 2015. 040591

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
Contralor General de la República  
Subrogante

RTE  
ANTECED

A LA SEÑORA  
JAVIERA BLANCO SUÁREZ  
MINISTRA DE JUSTICIA  
PRESENTE

34.

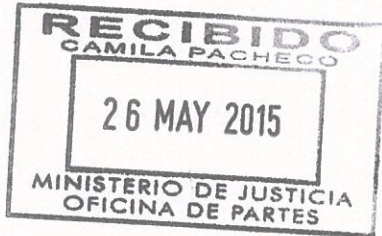


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1018/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---



SANTIAGO, 20 MAY 2015.040592

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE

R



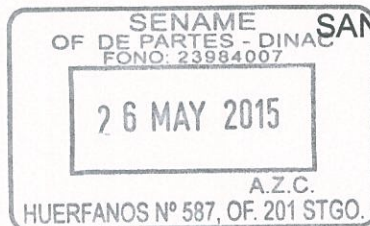


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1019/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---



SANTIAGO,

20. MAY 2015. 040593

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa

RTE  
ANTECED

A LA SEÑORA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

R



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1020/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO,



Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa

RTE  
ANTECED

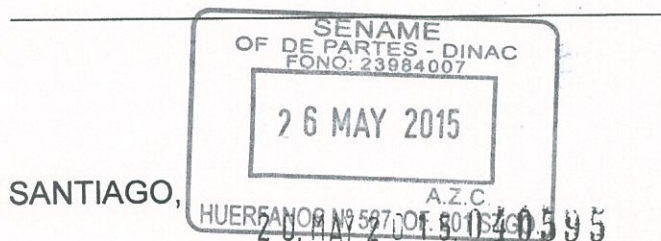
A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1021/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe 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  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1022/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---

SANTIAGO, 20.MAY 2015.040596

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa

Jefe Subregante  
Unidad Técnica de Control Externo



22 MAYO 2015

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

*R*



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1023/2015  
REF.: N° 184.523/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

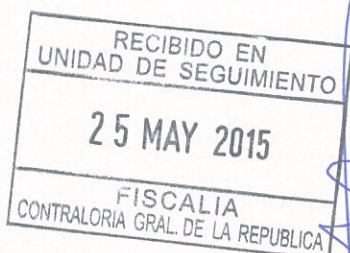
---

SANTIAGO,

20 MAY 2015. 040597

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al 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.

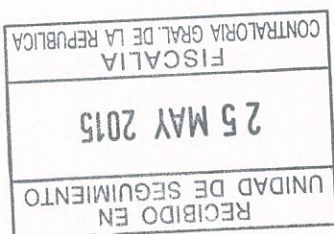
Saluda atentamente a Ud.,



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



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

*[Handwritten mark]*





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

USEG N° 133/2015  
REF. N° 184.523/2015

SEGUIMIENTO AL 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, 20 MAYO 2015

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se efectuó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 101, de 2014, sobre auditoría relativa a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores, SENAME, en la ejecución de proyectos que se precisan en el aludido informe, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. El funcionario que realizó esta fiscalización fue el señor Hugo Miranda Arenas.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 101, de 2014, y la respuesta a dicho documento, remitida por el servicio mediante el oficio Ord. N° 206, de 2015.

Los antecedentes aportados fueron analizados y complementados con las validaciones correspondientes en la entidad, con el objeto de comprobar la pertinencia de las acciones correctivas implementadas, arrojando los resultados que en cada caso se indican.

3 A LA SEÑORITA  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA (S)  
PRESENTE

Contralor General de la República  
Subrogante



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

1. OBSERVACIONES QUE SE SUBSANAN

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II - 2 - d) Señalización	<p>En la inspección realizada al Hogar Esperanza se detectó que respecto de la casa utilizada por el director del recinto, las oficinas administrativas y una de las habitaciones asignada a los jóvenes residentes, no presentaban señalización visible y permanente mediante la cual se indicaran las vías de escape y las zonas de seguridad establecidas para casos de emergencias.</p> <p>La situación antes expuesta transgrede lo exigido en el artículo 37, del precitado decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que Aprueba el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, el cual señala 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.</p>	<p>El servicio auditado argumentó que el prevencionista de riesgos del programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias y de Mejoramiento Continuo, ASCAR, levantó la información relevante en relación al tema, con fecha 20 de octubre de 2014, adjuntando copia del informe respectivo.</p>	<p>Se constató que el punto 6.1 del citado informe, da cuenta que las dependencias mantienen señalización visible y permanente de zonas de peligro, de escape y seguridad ante emergencias.</p>	<p>La implementación de la mencionada señalización por parte del hogar, permite dar por subsanada la observación.</p>
II - 3 - c) Manipuladora de alimentos	<p>Se comprobó que en el Hogar Maruri, 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, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos.</p>	<p>El SENAME expuso que solicitó al director de la residencia un medio de verificación, quien remitió fotografías de la manipuladora de alimentos con su uniforme completo.</p>	<p>Si bien no fue posible confirmar la existencia del referido material fotográfico, durante la visita de seguimiento se tuvo acceso a un acta de supervisión técnica, de fecha 28 de abril de 2015, en que se certifica que la manipuladora de alimentos cuenta con su uniforme y hace uso de él.</p>	<p>En atención a que se corroboró in situ la corrección de la deficiencia, la observación se subsana.</p>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II – 10 – a) Otros – Inexistencia de registros bancarios</p>	<p>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 mantiene un registro de banco en el cual anotar cronológica y correlativamente las operaciones practicadas.</p> <p>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, sobre Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Traspasados en virtud de 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.</p> <p>En respuesta al preinforme, el SENAME argumentó que autorizó al hogar para mantener una administración centralizada, mediante carta N° 789, de 15 de octubre de 2008, antecedente que no logró acreditar.</p>	<p>La entidad no dio respuesta al requerimiento específico contenido en el Informe Final N° 101, de 2014, de este origen.</p>	<p>Sin perjuicio de lo anterior, se tuvo acceso a la carta N° 789, de 2008, en que el Director Nacional de SENAME autorizó a la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, administradora del Hogar Maruri, a gestionar sus recursos de manera centralizada.</p>	<p>En consecuencia, se da por subsanada la objeción.</p>

3 R



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

**2. OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p style="text-align: center;">1 - 1 Cuenta corriente exclusiva</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Las situaciones 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.</p>	<p>El SENAME adjuntó para el caso del Hogar Maruri, un correo electrónico de una supervisora técnica de su dotación quien ratifica la apertura de la cuenta corriente.</p>	<p>Mediante los antecedentes aportados por el servicio, se comprobó que la supervisión técnica del Hogar Maruri corroboró la apertura de una nueva corriente.</p> <p>Respecto de la Casa de Acogida Esperanza, durante la visita de seguimiento practicada se constató que dicha entidad administra una cuenta exclusivamente para recibir los recursos del SENAME.</p> <p>No obstante, acerca de Hogar Renuevo, la Dirección Regional Metropolitana de SENAME ha solicitado la apertura de una cuenta corriente para la subvención fiscal, lo que a abril de 2015 no se materializaba.</p>	<p>En atención a que 2 de los 3 hogares en cuestión disponen de una cuenta corriente exclusiva, la observación debe mantenerse.</p>	<p>SENAME deberá velar porque el Hogar Renuevo habilite la cuenta corriente necesaria para administrar los recursos de la subvención de manera independiente, lo que será comprobado en una futura fiscalización que lleve a cabo esta Contraloría General.</p>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II – 2 – e) Instalaciones eléctricas	De la visita efectuada a la Casa de Acogida Esperanza se detectaron deficiencias como tableros eléctricos abiertos y en mal estado, y conexiones de cableado a la vista, según se muestra en las fotografías contenidas en el anexo N° 3 del Informe Final N° 101, de 2014, de este origen; incumpliendo con ello lo dispuesto 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.	El SENAME remitió copia de un informe elaborado por el prevencionista de riesgos del programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias y de Mejoramiento Continuo, ASCAR, con fecha 20 de octubre de 2014, cuyos puntos 7.1 y 7.2, se pronuncian sobre el particular.	De acuerdo a lo consignado en el aludido informe, la residencia da cumplimiento a mantener protegidos circuitos y equipos eléctricos mediante protector diferencial (punto 7.1), pero no cumple con mantener en buen estado los conductores eléctricos, enchufes, interruptores, equipos de iluminación, ventilación y calefacción (punto 7.2).	El medio de verificación aportado refleja que el hogar no abordó la totalidad de las deficiencias informadas, por lo que se mantiene la observación.	El SENAME deberá monitorear que el hogar dé cumplimiento a los protocolos de seguridad de todas las instalaciones eléctricas, lo que será materia de futuras fiscalizaciones que lleve a cabo esta Contraloría General.
II – 2 – f) Extintores	Se constató que los extintores del 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 decreto N° 594, de 1999, 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 comprobado en la Casa de Acogida Esperanza y en el Hogar de Preescolares Belén.	La entidad precisó que entre los meses de abril a junio 2015, realizará un seguimiento y control del cumplimiento de lo solicitado para las residencias mencionadas, en las supervisiones técnicas mensuales de cada una de los hogares. Como medios de prueba se incluirán fotografías, correos electrónicos e informes de procesos elaborados por el supervisor técnico correspondiente.	En el informe técnico del prevencionista de riesgos del programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias y de Mejoramiento Continuo, ASCAR, del año 2014, se estableció que Casa de Laura mantiene los extintores de incendio correctamente ubicados y con sus mantenciones al día.  No obstante, para el resto de los hogares en cuestión, la repartición compromete la adopción de medidas futuras, y no aportó antecedentes sobre las capacitaciones al personal que debe manipular esos implementos.	En atención a lo anterior, se mantiene lo observado.	La efectividad de las medidas que se adopten para corregir lo detectado, en las residencias Don Bosco, Casa de Acogida Esperanza y en el Hogar de Preescolares Belén, será validada en una futura fiscalización que ejecute este Organismo de Control.

34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p style="text-align: center;">II - 3 - a) Características de la zona de preparación de alimentos</p>	<p>Se comprobaron 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 contenidas en el anexo N° 4 del Informe Final N° 101, de 2014, de este origen.</p> <p>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 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.</p>	<p>El SENAME argumentó que para el caso del hogar Aldea Nazareth, se abordó el tema de la infraestructura en el informe de proceso de 20 de enero de 2015, determinándose que la cocina se encontraba aseada, así como las paredes interiores de cocina y baño en buen estado.</p> <p>En relación al hogar Acógeme precisó que existen supervisiones durante marzo de 2015, en las que se da cuenta de las condiciones y solicitudes de mejora, especialmente sobre los muebles de cocina, y que durante las siguientes revisiones se controlará el cumplimiento de ello.</p> <p>Finalmente, para las residencias Ángeles Custodios y Casa de Acogida Esperanza, informó que en las supervisiones técnicas mensuales se verificará del acatamiento de este requisito.</p>	<p>Se corroboró para el caso del hogar Aldea Nazareth, que el informe de supervisión técnica, de 20 de enero de 2015, considera la revisión y estado de la cocina, la que se encontraría en ese momento en buenas condiciones de uso, siendo ello avalado con el material fotográfico adjunto a la respuesta.</p> <p>Respecto de la residencia Acógeme, la supervisión del 11 de marzo de 2015 enfatiza que la cocina no presenta dificultades significativas, pero que requiere mejorar sus muebles.</p>	<p>Si bien esa entidad ha adoptado medidas, éstas no han abordado la totalidad de los centros en cuestión.</p> <p>Sin perjuicio de las actividades de supervisión y control comprometidas para el futuro, corresponde mantener lo observado.</p>	<p>El cumplimiento de las acciones comunicadas por el SENAME será validado en una futura fiscalización que lleve a cabo este Ente Fiscalizador.</p>

38



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II – 3 – b) Disposición de servicios de aseo e higiénicos	En la inspección realizada a las residencias Aldea Nazareth, Hagámoslo Juntos, 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 provisto 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.	El SENAME manifestó que en el caso de las residencias don Bosco y Casa de Acogida Esperanza, mediante supervisiones técnicas se practicará un seguimiento y control del cumplimiento de lo solicitado por la Contraloría General, entre los meses de abril a junio de 2015.  Agregó, que en cuanto al hogar Hagámoslo Juntos, se verificó que la cocina cuenta con lavamanos y los implementos de higiene necesarios.	En el caso de la residencia Hagámoslo Juntos, de acuerdo a la inspección llevada a cabo por el servicio en marzo de 2015, no se presentaron dificultades en la cocina del recinto. Además se adjuntó material fotográfico que evidencia la existencia de lavamanos e implementos.  No obstante, para el resto de los hogares, si bien se anuncian medidas a implementar, estas no se han hecho efectivas y no se mencionaron gestiones para el caso de la residencia Aldea Nazareth.	En atención a lo expuesto, se mantiene lo observado.	La entidad deberá procurar que las instalaciones de las residencias funcionen correctamente y con los implementos requeridos, lo que será validado en una futura fiscalización que ejecute este Ente Fiscalizador.
II – 3 – e) Productos en mal estado o vencidos	De la inspección a la bodega de mercancías de los hogares Aldea Nazareth y Acogida a la Vida, se determinó la presencia de algunos productos vencidos, los que se detallan en el cuadro N° 1, del Informe Final N° 101, de 2014.  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 comprobó 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.	La repartición auditada precisó que respecto del Hogar Aldea Nazareth que en el informe de supervisión de 20 de enero de 2015, se revisó la infraestructura de la cocina, encontrándose en orden y aseada; la manipuladora se encontraba con su uniforme y se disponía de jabón para el lavado de manos antes de manipular alimentos y toalla de mano.  Para el caso del Hogar Maruri, argumentó que en la supervisión técnica in situ se abordó la situación con la autoridad correspondiente de la residencia y vía correo electrónico se solicitó a la directora mantener al día un registro en donde se anoten las fechas de vencimiento más próximas de los alimentos, a fin de eliminar de las bodega alimentos vencidos.  Finalmente, comunicó que la Residencia IDECO de Puente Alto se encuentra en proceso de cierre.	Para el caso de los hogares Aldea Nazareth y Acogida a la Vida, la entidad no entregó antecedentes sobre supervisiones que se refirieran al tema en comentario.  En cuanto al Hogar Maruri, la supervisión técnica efectuada el 28 de abril de 2015 da cuenta que la encargada de las bodegas se preocupa de desechar los productos vencidos y de la higiene de las bodegas.	Si bien se distinguen la adopción e implementación de acciones correctivas, no se abordó la observación en su totalidad, motivo por el cual esta se mantiene.	La efectividad de las medidas para evitar la reiteración de lo detectado, será materia de fiscalización por parte de este Organismo Superior de Control.

3 P



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II - 4 - d) Libro de visitas	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, 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".	El SENAME argumentó que se efectuará un seguimiento y control del cumplimiento de lo solicitado por la Contraloría General, para monitorear exclusivamente las observaciones.	Esa repartición no acreditó la implementación del aludido libro de visitas.	En consecuencia, corresponde mantener la observación.	El servicio deberá velar porque los hogares cuenten con el referido libro de visitas, lo que será validado en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.
II - 5 - a) Director de la residencia	En la fiscalización al hogar Acogida a la Vida, que tiene asignadas 30 plazas, no se 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.	La entidad fiscalizada no aportó antecedentes respecto de estas observaciones.	El servicio no presentó el contrato de trabajo de la directora del mencionado hogar que permitiera corroborar el cumplimiento de las horas de trabajo semanales necesarias.	De acuerdo con lo anterior, se mantiene lo observado.	La entidad fiscalizada deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la aludida resolución N° 765, en cuanto a la extensión de la jornada de trabajo de sus directores y la cantidad de educadores de trato directo mínima requerida, lo que será examinado en una posterior fiscalización que ejecute este Ente Contralor.
II - 5 - c) Educador de trato directo	Se comprobó 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 ya nombrada resolución N° 765, de 2011.		Se confirmó que mediante la supervisión técnica efectuada el 25 de febrero de 2015 a Aldea Mis Amigos, se ratificó que la dotación de personal de la residencia sobrepasa lo comprometido en el proyecto.  Sin embargo, respecto del Hogar Acogida a la Vida, no se logró acreditar la realización de supervisiones sobre la materia.	Si bien se corrigió la situación detectada en la residencia RPM Aldea Mis Amigos, no constan gestiones adoptadas para la segunda residencia señalada, por lo que se mantiene la observación.	





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p style="text-align: center;">II – 5 – e) Manipuladora de alimentos</p>	<p>Se comprobó que en el caso de los hogares incluidos en el anexo N° 7, del Informe Final N° 101, de 2014, de este origen, las personas que efectúan labores de 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.</p> <p>Adicionalmente, se validó que la encargada de dicha labor en el hogar Maruri, tiene estudios hasta 6° año básico, no obstante que la citada resolución N° 765, 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.</p> <p>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 mencionados, 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.</p>	<p>El servicio argumentó que se solicitó, al director del hogar Pequeño Cottolengo Don Orión, regularizar la situación, sin que a la fecha se haya abordado tal requerimiento.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, agregó que se realizará seguimiento y control del cumplimiento de lo solicitado para todas las residencias, entre los meses de abril a junio 2015.</p> <p>Finalmente, puntualizó que el decreto N° 79, publicado en el diario oficial el 24 de junio del 2003, que Modifica Reglamento Sanitario de los Alimentos no hace mención a que las personas que manipulan alimentos, debieran contar con alguna certificación sanitaria.</p>	<p>De supervisiones técnicas llevadas a cabo, se pudo confirmar que los hogares Maruri y Pequeño Cottolengo Don Orión continúan incumpliendo la normativa sobre la materia.</p> <p>En cuanto a la ausencia de planificación en la alimentación, en las residencias Acogida a la Vida, Casa de Laura y Maruri, se evidenció su corrección, siendo ello acreditado mediante minutas de alimentación y actas de supervisión.</p>	<p>En atención a que lo detectado no fue abordado en su totalidad, la observación debe mantenerse.</p>	<p>El servicio deberá procurar que los hogares den solución a los hechos no subsanados, referidos a la certificación sanitaria y escolaridad de las personas que manipulan alimentos, lo que será validado en una futura fiscalización que ejecute este Ente de Control.</p>

34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II - 5 - f) Auxiliar	De la revisión de 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 Orione, 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.	<p>En relación a los trabajadores del hogar Refugio de la Misericordia, la entidad respondió únicamente por el caso don Ricardo A. P., señalando que están gestionando la obtención del certificado requerido.</p> <p>Añadió que para el caso de la residencia Pequeño Cottolengo Don Orione, el director de ese establecimiento no aportó antecedentes, justificándose en la falta de recurso humano para dar respuesta a tal solicitud.</p> <p>Agregó, que para todas las residencias mencionadas realizará un seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones, entre los meses de abril a junio de 2015.</p>	El SENAME no presentó la documentación que permitiera acreditar los antecedentes académicos y la fecha real de contratación de los individualizados auxiliares de servicios generales.	En razón de lo anteriormente expuesto, corresponde mantener las observaciones.	La efectividad de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la precitada resolución N° 765, de 2011, en cuanto a estudios y competencia de los auxiliares, será corroborada en una futura fiscalización que efectúe este Ente de Control.
II - 6 - 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.	<p>El servicio argumentó que por bases técnicas del modelo residencial, no corresponde un terapeuta ocupacional; sin perjuicio de ello, agregó que efectuará un seguimiento para que los centros Casa de Laura y casa de Acogida Esperanza cumplan con los requerimientos.</p> <p>Respecto del hogar Juan XXIII precisó que este fue cerrado.</p>	Sobre el particular, la entidad compromete medidas futuras.		El SENAME deberá procurar que los hogares Casa de Laura y Casa de Acogida Esperanza cumplan con el precitado estándar, siendo ello parte de una posterior revisión por parte de esta Contraloría General.

34



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p style="text-align: center;">II - 7</p> <p style="text-align: center;">Presentación de reclamos o quejas</p>	<p>Se comprobó que los centros Acógeme, Renuevo, Casa Belén, Misión de María, Juan XXIII, Las Camelias, Casa de Acogida Esperanza, Pequeño Cottolengo Don Orión 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.</p> <p>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 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.</p> <p>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.</p>	<p>El SENAME manifestó para el caso del centro Acógeme, que consignó esta solicitud en el informe de supervisión de marzo de 2015, de la que efectuará el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.</p> <p>Respecto del hogar Hagámoslo Juntos, argumentó que requirió cumplir con los protocolos para la recepción de quejas de los usuarios.</p>	<p>Producto de la visita de seguimiento se determinó lo siguiente para cada residencia:</p> <p><u>Buzón de opiniones y sugerencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acógeme: en la supervisión de 11 de marzo de 2015 se consigna la necesidad de habilitar un buzón u otro sistema para obtener la opinión de niños y adultos, lo que no se ha concretado.</li> <li>• Renuevo: la supervisión técnica de 18 de marzo de 2015 da cuenta de la habilitación del buzón.</li> <li>• Casa Belén: no da respuesta al requerimiento.</li> <li>• Misión de María: la instalación del buzón se acreditó mediante material fotográfico.</li> <li>• Juan XXIII: recinto cerrado.</li> <li>• Las Camelias: la instalación del buzón se acreditó mediante material fotográfico.</li> <li>• Casa de Acogida Esperanza: no da respuesta al requerimiento.</li> <li>• Pequeño Cottolengo Don Orión: la habilitación del buzón se acreditó mediante material fotográfico.</li> <li>• Acogida a la Vida: no da respuesta al requerimiento.</li> </ul> <p><u>Candado de protección:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aldea Nazareth: la habilitación del candado se acreditó mediante material fotográfico.</li> </ul>	<p>Si bien se han corregido las carencias informadas para algunos de los hogares, en otros estas prevalecen o el servicio no logró evidenciar gestiones para su rectificación, por lo que se mantiene lo observado.</p>	<p>Las medidas adoptadas para que las residencias cumplan con la normativa de estándares mínimos referida a reclamos y quejas de los usuarios, serán fiscalizadas en una próxima auditoría que realice esta Contraloría General.</p>



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**UNIDAD DE SEGUIMIENTO**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maruri: la supervisión técnica efectuada el 28 de abril de 2015 da cuenta que el hogar habilitó un buzón con candado.</li> </ul> <p><u>Protocolo de quejas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hagámoslo Juntos: con fecha 23 de marzo de 2015 se solicitó por correo electrónico la emisión de un protocolo y mantener visibles buzones, sin que se haya acreditado su implementación.</li> <li>• Casa Sofía: no da respuesta al requerimiento.</li> <li>• Acogida a la Vida: no da respuesta a lo solicitado.</li> </ul>		
<p style="text-align: center;">II – 9</p> <p style="text-align: center;">Cumplimiento del proyecto presentado por el organismo colaborador</p>	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<p>El servicio argumentó que la situación se encuentra corregida para el caso de las residencias Hogar Acógeme y Hagámoslo Juntos.</p> <p>Agregó que para el resto de las residencias, llevará a cabo un control del cumplimiento de las observaciones, solicitando el envío de la copia de los proyectos de funcionamiento.</p>	<p>En cuanto a las casas Hogar Acógeme y Hagámoslo Juntos, se acreditó la tenencia del convenio y/o proyecto. En tanto que para la residencia Los Ceibos, la supervisión técnica llevada a cabo por el SENAME el 17 de febrero de 2015, da cuenta de la verificación del convenio en las dependencias de la residencia.</p> <p>En relación a la residencia Casa de Laura, la supervisión técnica efectuada el 1 de abril de 2015 estableció que persisten las discrepancias informadas entre el proyecto presentado y su ejecución; y en cuanto a los servicios de desinfección e higienización, se adjuntó un certificado emitido por la empresa Fin de Plagas, de fecha 17 de mayo de 2014.</p>	<p>Si bien se corrigió la ausencia de proyectos en los centros Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos, así como también se comprobó la desinfección de Casa de Laura, las deficiencias detectadas en el proyecto de esta última residencia no han sido corregidas, motivo por el cual la objeción se mantiene.</p>	<p>Las medidas adoptadas para procurar que el hogar Casa de Laura cuente con el equipamiento propuesto en el proyecto, será validado en futuras fiscalizaciones que realice este Ente de Control.</p>

38



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
	<p>los equipos computacionales, ya que de acuerdo al documento antes mencionado, la biblioteca de la entidad contaría con 4 computadores para uso escolar básico, comprobándose la existencia de 2, los cuales, además, no se encontraban aptos para su utilización.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>				

34



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que el Servicio Nacional de Menores Región Metropolitana realizó las gestiones que permitieron subsanar las observaciones contenidas en el cuadro N° 1 del presente informe.

No obstante lo anterior, se mantienen las situaciones informadas en el cuadro N° 2, con las acciones derivadas que se indican, dándose por finalizado el proceso de seguimiento.

Respecto de las objeciones contenidas en los numerales II-1, sobre inhabilidades del personal que labora en esas entidades, en cuanto a que sus carpetas cuenten con los certificados de antecedentes y las declaraciones juradas simples que expresen la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito y II-5-c), referida a los requisitos académicos que estos deben cumplir los educadores, la efectividad de las medidas correctivas para dar cumplimiento a lo requerido en el Informe Final N° 101, de 2014, de este origen, será verificado en una próxima fiscalización que realice este Órgano Superior de Control.

Finalmente, se deja constancia que el procedimiento disciplinario ordenado instruir a la entidad por las 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 con lo dispuesto en la ley N° 20.032 y demás normativa aplicable, 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 Administración, conforme a lo preceptuado en los artículos 3° inciso segundo y 5° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, se encuentra iniciado mediante la resolución exenta N° 239, de 29 de enero de 2015.

Transcríbese a la Ministra de Justicia y al Auditor Ministerial de esa cartera, a la Directora Nacional, a la Directora Regional Metropolitana y al Auditor Interno del Servicio Nacional de Menores, y a las Unidades Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa y de Seguimiento de Fiscalía, ambas de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

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



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