



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Servicio Nacional de Menores, Región de Los Ríos

Número de Informe: 69/2014
15 de septiembre de 2015





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

DAA N° 1.845/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15 *073834

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,




PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA
Contralor General de la República
Subrogante



A LA SEÑORA
JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DE JUSTICIA
RESENTE



RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.848/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15*073835

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL DE JUSTICIA
PRESENTE

✓

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.846/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.



SANTIAGO, 15. SET 15 *073836

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE

R

RTE
ANTECED



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

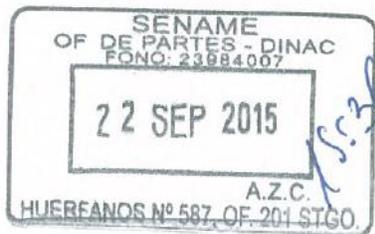
DAA N° 1.849/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15 *073837

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,



RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

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

R

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.847/2015
REF.: N° 140.339/2015

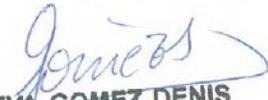
REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

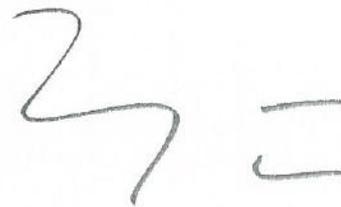
SANTIAGO, 15. SET 15 *073838

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,

23 SET. 2015


GENOVEVA GOMEZ DENIS
10.785.028 - 7
OFICINA DE PARTES Y SECRETARIA
SENAME



RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA
DIRECTORA REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
REGIÓN DE LOS RÍOS
VALDIVIA



RTE
ANTECED



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

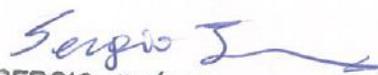
DAA N° 1.851/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15 * 073839

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,


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


RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

16 SET. 2015

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

(←

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.850/2015
REF.: N° 140.339/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 15.SET.15*073840

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 69, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Ríos.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa



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

✓

RTE
ANTECED



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

USEG N° 54/2015
REF. N° 140.339/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 69,
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA EFECTUADA A
LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS
POR EL SERVICIO NACIONAL DE
MENORES A LOS CENTROS
COLABORADORES DE LA REGIÓN DE LOS
RÍOS.

SANTIAGO, 15 SET. 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° 69, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la Región de Los Ríos del Servicio Nacional de Menores, SENAME, en el desarrollo de los proyectos que se detallan en el cuadro N° 1, del mencionado informe final, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. La funcionaria que ejecutó esta fiscalización fue la señorita Sylvana Gutiérrez Palma.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 69, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio N° 32, de 2015.

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

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-1 Inhabilidades del personal que labora en esas entidades	De la revisión practicada a las carpetas de los funcionarios que trabajan en el proyecto Ainilebu, se comprobó que no contenían la declaración jurada simple actualizada que expresa la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, incumpliendo lo previsto en el artículo 11 de la ley N° 20.032, de 2005, que Establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia, a Través de la Red de Colaboradores del SENAME y, en el punto 2, letras a) y c), del oficio circular N° 15, de 2012, de la misma entidad, que "Imparte instrucciones sobre obligación contenida en los convenios que se suscriben con organismos colaboradores de las funciones de este servicio".	El SENAME esgrimió que el ente colaborador Ainilebu, cuenta con la totalidad de los verificadores asociados a lo detectado, cuyos expedientes fueron acompañados al informe elaborado por Fundación Mi Casa.	Se validó el estado de situación del personal a través de las referidas declaraciones juradas simples debidamente suscritas por dichos funcionarios.	En virtud de lo expuesto, se subsanan las observaciones.
II-2.c) Comedores	Se constató que las dos casas de acogida fiscalizadas, a saber, Ainilebu y Al Makoo, cuentan con mesas y sillas en los comedores, los cuales son utilizados por las residentes y los trabajadores del hogar; sin embargo, no tienen una cubierta de material lavable acorde a lo previsto en el artículo 28, 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., lo que se presenta en el anexo N° 1, del Informe Final N° 69, de 2014.	La repartición comunicó que la supervisión llevada a cabo el 27 de enero de 2015, consignó que el proyecto Ainilebu, dispone de mesas y sillas con cubierta lavable, tanto para el personal como para las usuarias del centro. Luego, en el caso de Al Makoo, mediante el reporte de supervisión de 30 de enero de 2015, SENAME informó que el proyecto cuenta con el mobiliario exigido.	Se corroboró a través de los Informes de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD, de los centros en cuestión la implementación de las medidas requeridas.	

3R



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
II-2.d) Extintores	Se detectó que el personal que se desempeñaba en el Hogar Ainilebu, continuador de la residencia Mi Casa Valdivia, a la fecha de la fiscalización en terreno, marzo de 2014, no había sido instruido y entrenado sobre el uso de los extintores en caso de emergencia, infringiendo con ello lo preceptuado en el artículo 48, del aludido decreto N° 594, de 1999.	La repartición fiscalizada manifestó que el proyecto Ainilebu, gestionó la capacitación con el profesional prevencionista de riesgos, siendo programada para el 19 de febrero de 2015.	Se constató que la capacitación a los funcionarios de la residencia precitada se encuentra contemplada en el plan de mejora del hogar, aspecto que fue cotejado con la carta compromiso del profesional de prevención de riesgos de 4 de febrero de 2015, registrada en el Informe de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD N° 1 de 27 de enero de 2015.	Debido a las acciones confirmadas por el SENAME, se subsanan las observaciones.
II-3.a) Características de la zona de preparación de alimentos	La residencia Al Makoo dispone de una cocina que no se ajusta a lo establecido en el artículo 25, del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que Aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos que, en lo que interesa, señala que en dichos espacios los pisos deben construirse con materiales impermeables, no absorbentes, lavables, antideslizantes y fáciles de limpiar, lo que se detalla en el anexo N° 1, del Informe Final N° 69, de 2014.	La entidad argumentó que a través de la carta N° 866, de 5 de diciembre de 2014, solicitó al ente colaborador corregir lo objetado. Añadió, que en la supervisión técnica de 30 de enero de 2015, se definió la remodelación de piso de la cocina con el material requerido en la norma, como así también los muebles utilizados para cocinar.	Se corroboró que el Informe de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD N° 13, de 30 de enero de 2015, da cuenta que el referido hogar habilitó el mobiliario respectivo de acuerdo a las características previamente expresadas en cuanto a cocina y piso.	
II-3.b) Disposición de servicios de aseo e higiénicos Elementos de aseo e higiene personal de los menores	La zona de elaboración de alimentos en las residencias Ainilebu y Al Makoo, no contaban con lavamanos provistos de jabón y medios higiénicos para el secado, lo que se presenta en el anexo N° 1, del Informe 69, de 2014. Además se verificó que en el hogar Al Makoo, las personas encargadas de la manipulación de comestibles no utilizaban ropa protectora ni cofia para cubrir la totalidad de su cabello. Las situaciones descritas vulneran los artículos 33 y 56, respectivamente, del nombrado decreto N° 977, de 1996.	El organismo indicó que en la visita efectuada a las residenciales revisó la existencia de jabón y elementos para el secado de manos. Asimismo, comunicó que la manipuladora de alimentos de Al Makoo utiliza permanentemente el vestuario acorde a sus funciones.	En los Informes de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD aludidos precedentemente, se consignó la implementación de las medidas mencionadas, lo que fue demostrado con fotografías.	
II-5.b) Manipuladora de alimentos	Se determinó que las personas que realizan labores de manipuladoras de alimentos en el hogar Al Makoo, no contaban con el certificado sanitario anual extendido por Servicio Nacional de Salud, o profesionales médicos, contraviniendo el punto 13.8, de los estándares mínimos de calidad para atención residencial, de 2011.	El SENAME esgrimió que las manipuladoras del citado hogar, cuentan con los certificados médicos que acreditan la salud compatible para el cargo.	Se validó la obtención de los reseñados certificados médicos para las manipuladoras de alimentos del centro colaborador del SENAME.	

3P



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
II-8 Aseo y recreación	Se detectó que los baños de la residencia Ainilebu, ex Mi Casa Valdivia, no se encontraban provistos de jabón, toallas ni papel higiénico. Solicitados dichos elementos, la educadora de trato directo a cargo al momento de la visita inspectiva, sólo ubicó un stock de shampoo, acondicionador y toallas. Además, se advirtió que las niñas no contaban con un cepillo de dientes y pasta dental. Las situaciones expuestas no se condicen con lo establecido en los resultados esperados N°s 14.9 y 14.10, de los mencionados "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial".	El SENAME esgrimió que la situación fue corregida, según consta en el informe de supervisión de 27 enero de 2015, de la Dirección Regional, visita en la cual se confirmó la existencia de materiales de aseo de uso personal y disponibilidad de los mismos en sus respectivos baños.	El Informe de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD, de 27 de enero de 2015, junto a la evidencia fotográfica del stock de productos de aseo, corroboran la implementación de las anunciadas medidas.	Por lo expuesto, las observaciones se subsanan.
II- 9.c) Desorden en locker y clóset	Se comprobó que en el hogar Ainilebu, en los dormitorios no obstante existir locker o clóset, estos fueron habidos en malas condiciones y en desorden, lo que no guarda armonía con el resultado esperado N° 25.1, del reseñado instructivo denominado "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial". Lo que se detalla en el anexo N° 1, fotos N°s 7,8 y 9 del Informe Final N° 69, de 2014.	La dependencia regional manifestó que a través del informe de supervisión técnica de 27 de enero de 2015, se consignó la regularización de lo objetado.	Mediante el indicado Informes de Proceso de Supervisión Residencias de Protección y CREAD, se constataron las acciones ejercidas en el hogar para dar cumplimiento al ordenamiento y adecuadas condiciones de los clóset de las usuarias, lo que además fue demostrado con imágenes fotográficas.	



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

2. OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN

Nº OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
I-a) cuenta corriente exclusiva	Se constató que las residencias Mi Casa Valdivia y Al Makoo mantienen en la misma cuenta bancaria recursos provenientes de distintas fuentes, como por ejemplo, aportes y préstamos de la Fundación Mi Casa, entidad que tiene a cargo las aludidas cuentas. Cabe señalar que tanto la administración como las encargadas contables de la precitada fundación, no presentaron antecedentes sobre la situación descrita, vulnerando el artículo 54, del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, que aprueba el reglamento de la ley N° 20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a Través de la Red de Colaboradores del SENAME y en el numeral 4.1, de la circular N° 19, de 2005, de ese origen, normativa que indica que para efectos de administrar la subvención entregada por el servicio, cada colaborador acreditado deberá disponer de una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y rut.	La repartición argumentó en lo que interesa, lo ya consignado en el Informe Final N° 69, de 2014, sobre la utilización de las dos cuentas corrientes asociadas al nombre y rut de la institución colaboradora de SENAME, Fundación Mi Casa.	La sede regional no emitió un pronunciamiento respecto a lo formulado sobre la materia por la Fundación Mi Casa, mediante el correo electrónico de 6 de febrero de 2015, dirigido a la supervisora financiera del SENAME.	Conforme lo expuesto, las observaciones se mantienen.	El cumplimiento por parte de los organismos colaboradores en cuestión de mantener una cuenta corriente exclusiva para los recursos de cada proyecto, será validado en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.
II-1) Inhabilidades del personal que labora en esas entidades	En la revisión practicada a las carpetas de los funcionarios que trabajan en el proyecto Al Makoo, se comprobó que esta no contenía la declaración jurada simple actualizada que expresa la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, lo que incumple lo previsto en el artículo 11 de la citada ley N° 20.032, de 2005, y, en el punto 2, letras a) y c), del oficio circular N° 15, de 2012,	El ente auditado manifestó que para el proyecto residencial Al makoo, de un total de 15 funcionarios sólo 6 tendrían la documentación al día, por lo que la Directora (S) del recinto de acogida comprometió la remisión de dichos certificados a la Unidad Regional.	Se evidenció la reiteración del incumplimiento de la presentación de declaraciones juradas simples actualizadas del personal del centro de acogida.		La totalidad de las declaraciones juradas en comento, serán verificadas en una próxima auditoría a efectuar por este Órgano Fiscalizador.

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
	de la misma entidad, que "Imparte instrucciones sobre obligación contenida en los convenios que se suscriben con organismos colaboradores de las funciones de este servicio".				
II-3.c) Registro de control de bienes	Se verificó que el Hogar Ainilebu carece de un mecanismo de registro de bienes de uso y de consumo, en el cual se detallan los artículos actualizados, acorde a la realidad, situación que denota la falta de acatamiento de lo requerido en el numeral 4.5, de la aludida circular N° 19, de 2005, del SENAME, que instruye sobre la implementación de un sistema de control de bodega en forma manual o computacional que acredite el ingreso, destino o salida y el saldo de los bienes de uso y consumo adquiridos, tales como alimentos, medicamentos, útiles de aseo y/o vestuario.	El SENAME Regional manifestó que mediante carta al representante legal del centro residencial, se informa el "Plan de Mejora Fundación Mi Casa". Luego, el 3 de febrero de 2015, se visitó el hogar constatando que ha implementado un control de bodega, donde es consignado el producto, cantidades y la fecha de entrega. Añade que instruyó a la dirección del proyecto y secretaría contable, sobre la confección con la información faltante de dicho registro.	No se evidenció la mencionada instrucción que tendría por objeto insistir al centro colaborador sobre la información íntegra para el control de los bienes. Asimismo, si bien el organismo fiscalizado se refirió a acciones de registro de los productos entregados por SENAME al citado hogar, da cuenta que el control de los mismos no ha sido solucionado satisfactoriamente, de conformidad a la circular precitada.	En razón de que no se implementaron medidas suficientes para corregir el control de los bienes en el centro en cuestión, la observación se mantiene.	El control del registro de bienes de consumo del Hogar Ainilebu, será validado en una próxima auditoría que efectúe esta Contraloría General.
II-5.a) Educador de trato directo	Del análisis a los antecedentes contenidos en las carpetas individuales del personal que labora como educador de trato directo en los hogares fiscalizados, se pudo observar que no cumplen con los requisitos académicos ni la experiencia laboral necesaria para desempeñar dicha labor, a saber, ser titulados de técnico auxiliar social o educador especializado con experiencia en atención de graves vulneraciones en derechos de la infancia y adolescencia, acorde al punto 7.1 del acápite VII, de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME.	El establecimiento comunicó que el personal de trato directo de ambos centros residenciales no posee la formación técnica necesaria.	Se corroboró que el servicio solicitó por medio de la carta N° 866, de 5 de diciembre de 2014, el cumplimiento de la normativa técnica, asociada a los requisitos académicos, no obstante, de acuerdo a lo confirmado esto no se ha materializado.	De acorde a lo indicado, la observación debe mantenerse.	El cumplimiento de las exigencias que dispone el cuerpo normativo de la institución sobre requisitos académicos y experiencia laboral, será examinado en una próxima auditoría que lleve a cabo este Órgano Superior 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
II-5.b) Manipuladora de alimentos	Se comprobó que las personas que realizan labores de manipuladoras de alimentos en el Hogar Ainilebu, no cuentan con el certificado sanitario anual extendido por Servicio Nacional de Salud, o profesionales médicos, en contravención a lo establecido en el punto 13.8, de los estándares mínimos de calidad para atención residencial, de 2011.	La repartición manifestó que para la residencia de acogida Ainilebu, la referida certificación se encuentra en trámite, según lo descrito en el informe de supervisión técnica de 27 de enero de 2015.	Se reitera el incumplimiento consignado a los preceptos de calidad mínimos exigidos por el servicio fiscalizado.	Dado que la entidad no dio cumplimiento a lo exigido sobre la materia, se mantienen las observaciones.	El mencionado certificado sanitario anual para las manipuladoras de alimentos del hogar en cuestión, será verificado en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.
II-7 Presentación de reclamos y quejas	Se detectó que en las residencias Ainilebu y Al Makoo no se había implementado un buzón de las características señaladas en los puntos N° 2 y 3, de la normativa general, de las "Orientaciones Técnicas Buzones de Opiniones y Sugerencias", impartidas por el SENAME, donde se indica que en cada programa o centro existirá un buzón 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.	La Unidad Regional comunicó que ambos centros de acogida disponen de libro de reclamos y sugerencias, lo que acompañó con imágenes fotográficas y los respectivos informes técnicos de supervisión del SENAME.	No se proporcionaron antecedentes que justifiquen la falta de los buzones, como asimismo la existencia de los libros de sugerencias y reclamos por parte de la Dirección Regional de SENAME.		La implementación de los buzones exigidos conforme la norma técnica del SENAME, será revisada en una próxima auditoría que realice este Órgano de Control.

3R



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 de los Ríos 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 que se indican, dándose por finalizado el proceso de seguimiento.

Respecto del sumario administrativo requerido para las observaciones contenidas en el acápite II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, se deja constancia que fue iniciado por la resolución exenta N° 893, de 2 de diciembre de 2014, de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores, Región de los Ríos.

Transcribese a la Ministra de Justicia, al Auditor Ministerial de esa cartera, a la Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, al Jefe del Departamento de Auditoría de esa repartición, a la Directora Regional del Servicio Nacional de Menores de los Ríos y a las Unidades Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa y Seguimiento de Fiscalía, ambas de esta Contraloría General.

3

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa



www.contraloria.cl