



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

# Servicio Nacional de Menores, Región de Coquimbo

Número de Informe: 52/2014  
15 de septiembre de 2015





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

DAA N° 1.157/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073826

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,



PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
Contralor General de la República  
Subrogante

3/12  
A LA SEÑORA  
JAVIERA BLANCO SUÁREZ  
MINISTRA DE JUSTICIA  
PRESENTE

RTE  
ANTECED



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

DAA N° 1.160/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073827

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE

R

RTE  
ANTECED



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

DAA N° 1.158/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO, 15. SET 15 \* 073828

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa

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° 1.159/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



22 SET. 2015

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073829

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL DE COQUIMBO  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
LA SERENA

RTE  
ANTECED



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

DAA N° 1.161/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073830

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



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

F

RTE  
ANTECED



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

DAA N° 1.310/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

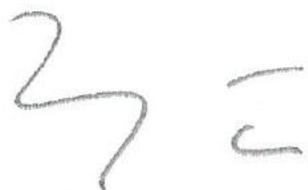
---

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073831

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

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° 1.162/2015  
REF.: N° 167.066/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---

SANTIAGO, 15. SET 15 \*073832

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo.

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

F

RTE  
ANTECED



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

USEG N° 42/2015  
REF.: N° 167.066/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 52,  
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA A LOS  
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES A LOS  
CENTROS COLABORADORES DE LA  
REGIÓN DE COQUIMBO

---

15 SET. 2015

SANTIAGO,

De acuerdo con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se realizó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 52, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la Región de Coquimbo 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 Jenny Álvarez Acuña.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 52, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio N° 25, de 2015.

Los antecedentes aportados fueron analizados, 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

1  
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 DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>I-1 b) Emisión del comprobante de ingreso al SENAME</p>	<p>Se verificó que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, no remitió al Servicio Nacional de Menores, SENAME, los comprobantes de ingreso de los meses de enero a marzo de 2013, debido a que estos no fueron confeccionados por la residencia. Adicionalmente, los correspondientes al período comprendido entre julio y noviembre de la misma anualidad, no se encontraban numerados, situaciones que contravienen el artículo 56, del decreto N° 841, de 2005, que aprueba el Reglamento de Ley N° 20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME, y su Régimen de Subvención y en el numeral 5.3, de la resolución N° 759, de 2003, de este origen, que Fija Normas de Procedimientos sobre Rendición de Cuentas.</p> <p>En respuesta al preinforme, la institución observada remitió a la Dirección Regional de dicho servicio los referidos comprobantes, las liquidaciones de subvención, debidamente firmadas, y las cartolas bancarias de los meses de enero a marzo de 2013 y de julio a noviembre de igual año.</p> <p>Ahora bien, del examen a los antecedentes proporcionados, se determinó que si bien los comprobantes de ingreso de los meses de enero a marzo de 2013, fueron confeccionados por la residencia, estos no presentaban timbre de haber sido revisados por el SENAME Regional, al igual que el ingreso del mes de noviembre de mismo año. No obstante, la numeración de los documentos del segundo semestre de la misma anualidad fue regularizada.</p>	<p>El SENAME remitió los comprobantes de ingreso, liquidación de subvención y cartolas bancarias de los meses en cuestión, precisando que cuentan con el timbre "Subvención SENAME", en señal de haber sido recepcionada por esa dirección regional.</p>	<p>Se confirmó que los comprobantes de ingresos N° 4, 5, 6 y 11, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y noviembre de 2013, por concepto de subvenciones pagadas al Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia y sus respectivas cartolas bancarias, cuentan con el timbre que acredita la recepción y revisión por parte del SENAME Regional.</p>	<p>En virtud de lo expuesto, se subsanan las observaciones.</p>
<p>II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo a. Salas de vestir</p>	<p>Se comprobó que el personal que se desempeñaba en la Residencia Hatary no contaba con una sala de vestir destinada a efectuar el cambio de vestuario, debiendo utilizar para dichos fines los mismos baños que utilizan los menores, transgrediendo con ello el artículo 27, del decreto N° 594, de 1999, que aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, del Ministerio de Salud, MINSAL.</p> <p>La autoridad institucional argumentó en respuesta al preinforme, que a esa fecha el proyecto se ubicaba en otra dependencia, en la calle República N° 876, La Serena, la que cuenta con habitación y baño de uso exclusivo para el personal de trato directo. Agregando, que dichas mejoras han sido constatados por la supervisora técnica del SENAME, en visita realizada a la residencia el viernes 11 de julio del 2014, encontrándose en etapa de elaboración el informe que da cuenta de ello, con el registro fotográfico pertinente, el que sería próximamente enviado a esta Contraloría General para su verificación, manteniéndose hasta evidenciar su implementación.</p>	<p>La repartición comunicó que el Hogar Hatary ejecutó el cambio de la infraestructura con fecha 11 de julio de 2014, al domicilio ubicado en calle República N° 765, La Serena, la que dispone de sala y baño exclusivo para educadores de trato directo.</p>	<p>Se corroboró mediante set fotográfico provisto por SENAME, las mejoras en las instalaciones del mencionado hogar tanto en el baño como en la sala para los educadores de trato directo.</p>	



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo b. Señalización	<p>Se verificó que en la Residencia Hatary no existía una señalización visible y permanente que indicara las vías de escape y zonas de seguridad ante emergencias, conforme lo estipula el artículo 37, del nombrado decreto N° 594, de 1999. La que implica un posible riesgo ante eventuales escenarios de emergencia que pudieren acontecer.</p> <p>Al respecto, el Servicio Nacional de Menores de la región de Coquimbo, manifestó que, tal como se informó en el punto anterior, hoy en día el hogar se encuentra ubicado en otra dependencia, por lo que las aludidas observaciones corresponden a la anterior infraestructura, ubicada en calle Manuel Rodríguez N° 456, de la misma ciudad. Asimismo, señaló que en las nuevas instalaciones se están colocando las señaléticas que anuncian las vías de escape y zonas de seguridad a fin de dar cumplimiento satisfactorio a lo normado sobre la materia. No obstante, precisa que tanto niños como el personal manejan protocolos de emergencias y conocen perfectamente los procedimientos y vías de evacuación. Por lo anterior, y a fin de monitorear su cumplimiento, la autoridad otorgó un plazo de 20 días hábiles para efectos de instalar las señaléticas y entregar del plan de emergencia.</p>	<p>La dirección regional argumentó en el informe de proceso de supervisión técnica del 11 y 23 de julio de 2014, se solicitó subsanar las observaciones, a lo que la directora de la residencia Hatary remitió fotografías en las cuales se acreditan lo relacionado con la señalética, vías de escape y zonas de seguridad.</p>	<p>Se validó mediante el set fotográfico proporcionado, la instalación de las señaléticas requeridas.</p>	<p>Las acciones adoptadas permiten subsanar las observaciones.</p>
II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo c. Instalaciones eléctricas	<p>En la fiscalización efectuada al Hogar Hatary, se detectó que no se mantenían en buen estado algunos conductores eléctricos, enchufes e interruptores, contraviniendo el artículo 39, del referido decreto N° 594, el cual dispone que "... las instalaciones eléctricas y de gas de los lugares de trabajo deberán ser construidas, instaladas, protegidas y mantenidas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente".</p>	<p>El SENAME comunicó que dado el cambio de domicilio a la calle República N° 765, La Serena, ya no existen las mencionadas deficiencias, e inclusive se cuenta con el certificado de inscripción de instalación eléctrica inscrito en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.</p>	<p>Se corroboró que el certificado de inscripción folio N° 1.075.467, de 5 de agosto de 2014, del instalador, se declara que la misma ha sido ejecutada de acuerdo a la documentación asociada y conforme con los cuerpos normativos vigentes.</p>	
II-3 Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos a. Disposición de servicios de aseo e higiénicos	<p>Se comprobó que en el Hogar Rimanakuy la persona encargada de la manipulación de alimentos, a saber, la monitora de turno de la residencia, no utilizaba ropa protectora tal como cofia o gorro que cubra el cabello, ni delantal, vulnerando con ello el artículo 56, del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos.</p>	<p>La repartición esgrimió que en el informe de supervisión del mes de julio de 2014, se reiteró la necesidad de subsanar la situación objetada por esta Contraloría General, lo cual fue constatado mediante seguimiento llevado a cabo en noviembre de 2014, que da cuenta que las manipuladoras usaban ropa protectora, tal como delantal, cofia y mascarillas.</p>	<p>En el Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD del hogar Rimanakuy, del mes de noviembre de 2014, se consignó el uso por la monitora de turno, de la citada ropa protectora.</p>	



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II-3 Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos</p> <p>b. Productos en mal estado o vencidos</p>	<p>En la inspección efectuada durante el mes de febrero de 2014 a la bodega de alimentos del Hogar Rimanakuy, se constató que existían 16 gelatinas que presentaban como fecha de vencimiento el mes de noviembre de 2013, hecho que transgrede lo previsto en el artículo 61, del mencionado decreto N° 977, de 1996.</p>	<p>La repartición comunicó que con fecha 7 de noviembre de 2014, se revisó la bodega del hogar en cuestión comprobándose que no existían en esa oportunidad alimentos vencidos, a su vez con fecha 26 de noviembre de la misma anualidad se reiteró dicho procedimiento con el mismo resultado.</p> <p>Por último agregan que fue creado el "Protocolo de Supervisión Vencimiento de Productos Alimenticios o Productos Sanitarios", el que tiene como objetivo entregar lineamientos acerca de la correcta supervisión de aquellos que se encuentren vencidos.</p>	<p>Se confirmó que en el Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD del hogar Rimanakuy, del mes de noviembre de 2014, se consignó las validaciones a los alimentos vencidos, así como también se tuvo a la vista el protocolo de supervisión o manipulación de este tipo de alimentos.</p>	<p>Las acciones adoptadas subsanan las observaciones</p>
<p>II- 6 Infraestructura – recursos materiales</p> <p>a. Baños</p>	<p>Se detectó que la mayoría de los baños existentes en el Centro Residencial de Protección Ovalle se encontraban en mal estado de salubridad, infringiéndose la referida resolución N° 765, de 2011, del SENAME.</p> <p>En respuesta al preinforme, la autoridad argumentó que los servicios higiénicos de dicho hogar, fueron reparados y pintados, contratándose, además, a un auxiliar de aseo para mantener permanentemente la higiene en las dependencias, manteniéndose debido a la falta de respaldo de ello.</p>	<p>La entidad indicó que en visita de supervisión efectuada el 18 de diciembre de 2014, se realizó el seguimiento de compromisos y acuerdos establecidos y contenidos en el Informe de Proceso de Supervisión del mes de noviembre, en relación a las condiciones de mal estado de salubridad en que se encontraban los baños del hogar, disponiendo de los medios de verificación que dan cuenta de la superación de la observación.</p>	<p>Se corroboró mediante las boletas de honorarios por pagos de gasfitería y reparaciones de ese hogar, además de set fotográfico sobre las reparaciones llevadas a cabo, así como las sanitizaciones en los baños del Centro Residencial de Protección Ovalle.</p>	

34



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II- 6 Infraestructura – recursos materiales b. Disposición de espacios comunes	<p>En la visita inspectiva efectuada a la residencia Hatary se detectó que esta no contaba con salas para desarrollar trabajos, reuniones ni talleres, solo existía un living que era utilizado para todos los propósitos antes mencionados, hecho que vulnera el punto 7.2 del acápite VII, de la aludida resolución N° 765, de 2011.</p> <p>La autoridad del SENAME de la Región de Coquimbo en respuesta al preinforme, argumentó que la nueva infraestructura dispone de una sala de estar exclusiva, destinada a recreación, reuniones y talleres. Y que solicitaría al hogar en la próxima supervisión, un plano de las dependencias o se contará con soporte fotográfico, el que será remitido a esta Contraloría General, a fin de solucionar lo observado, manteniéndose hasta evidenciar lo anunciado.</p>	<p>El SENAME manifestó que en virtud de que el Hogar de Cristo llevó a cabo el cambio de infraestructura con fecha 11 de julio de 2014, al domicilio ubicado en calle República N° 765, La Serena, donde actualmente se tienen espacios destinados a actividades grupales y reuniones de equipo técnico, así como dos patios de interior y antejardín en buenas condiciones y debidamente cerrados.</p>	<p>Se validó mediante fotografías, así como por la descripción de recursos materiales del equipo técnico de la Residencia Hatary, que las nuevas instalaciones en donde se emplaza la citada residencia posee una sala de reuniones y de atención psicosocial, además de un patio interior, antejardín y patio interior lateral, en implementación.</p>	<p>Por lo expuesto, se subsanan las observaciones.</p>
II- 6 Infraestructura – recursos materiales c. Condiciones del terreno de la residencia	<p>En el hogar Hatary se constató que el patio destinado a las actividades recreativas de los niños, no era mantenido en buen estado en términos estructurales y decorativos, acorde a lo estipulado en el punto 25.3, de los nombrados estándares mínimos de calidad para atención residencial.</p> <p>La entidad examinada expuso en respuesta al preinforme, que actualmente las dependencias de la residencia tienen un patio interior, el cual cuenta con condiciones adecuadas para realizar actividades con los niños, tanto educativas como recreativas. De igual manera reitera, que en la próxima supervisión técnica mensual al centro, se requerirá el plano de las dependencias o soporte fotográfico que permita su acreditación.</p>			
II-7 Recursos computacionales	<p>Se comprobó que el hogar Hatary no disponía del equipamiento computacional mínimo requerido en el punto 7.2 del acápite VII, de la citada resolución N° 765, de 2011, entre otros, computador, impresora y conexión a Internet, que permitiera contar con correo electrónico.</p> <p>La repartición precisó en el preinforme, que el hogar cuenta en las oficinas centrales con dicho equipamiento, manteniéndose hasta su demostración.</p>	<p>El servicio señaló que la jefa de unidad de la residencia proporcionó un anexo sobre los recursos materiales del equipo técnico de la Residencia Hatary.</p>	<p>Se corroboró que el hogar Hatary ubicado en la calle Juan Cisterna N° 1.255, La Serena, dispone de los siguientes recursos tecnológicos: línea telefónica, internet banda ancha, correo institucional, cama digital y 3 computadores.</p>	

3f



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-8 Registros sobre lineamientos	Se comprobó que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, no contaba con una carpeta o archivador que contenga, para conocimiento, las circulares, lineamientos técnicos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del SENAME, hecho que incumple lo establecido en el acápite VIII, de la citada resolución N° 765, de 2011.	La entidad fiscalizada manifestó que en el Informe de Proceso de Supervisión de Residencias de Protección y CREAD, del mes de noviembre de 2014, del Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, se validó la mantención de archivador exclusivo con lineamientos, circulares, protocolos, etc.	Se constató mediante fotografías y el citado informe de supervisión la existencia de un archivador con los referidos documentos.	Por lo expuesto, se subsanan las observaciones.
II-9 Presentación de reclamos o quejas	Se confirmó que el hogar Hatary no contaba con un procedimiento formal para la presentación de reclamos o quejas, ya sea por medio de buzones o libros, donde los niños y familias puedan hacer efectiva su desavenencia, contraviniendo con ello el numeral 1, del artículo 13, del decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la convención sobre los derechos del niño, y en el resultado esperado N° 19, del instructivo de "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial".	El servicio auditado esgrimió que la Residencia Hatary cuenta actualmente con un sistema de registro para recoger la opinión de la comunidad a través de encuestas de opinión.	Se verificó que la residencia en cuestión ha adoptado la encuesta de opinión como mecanismo de presentación de reclamos o quejas.	
II-10. Otros d. Buzón del SENAME	El hogar Centro Residencial de Protección Ovalle no presentaban los buzones instalados por el SENAME para la manifestación de reclamos, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre buzones de opiniones y sugerencias, impartidas por ese organismo, 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 repartición comunicó que el hogar implementó un sistema de opinión de usuarios el cual cuenta con los principales instrumentos propios que favorecen la expresión de usuarios.	Se validó que el Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD de 18 de diciembre de 2014, del Centro Residencial de Protección Ovalle consigna la rehabilitación del buzón de sugerencias de la papeleta para niños denominada "Mi opinión es importante" y afiche buzón de sugerencias, además de fotografías de ello.	

31



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

**2.- OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN**

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-3 Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos a. Disposición de servicios de aseo e higiénicos	Se comprobó que en el Hogar Hatary la persona encargada de la manipulación de alimentos, a saber, la monitora de turno de la residencia, no utilizaba ropa protectora tal como cofia o gorro que cubra el cabello, ni delantal, infringiendo con ello lo estipulado en el artículo 56, del aludido decreto N° 977, de 1996.	No se proporcionaron antecedentes sobre el particular.	No se presentó evidencia referida a la utilización de la ropa de protección.	Por lo expuesto, se mantiene la observación.	La utilización de la mencionada ropa de protección por parte de las manipuladoras de alimentos del Hogar Hatary, será validada en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.
II-5 Recursos Humanos a. Educador de trato directo	<p>Se detectó que en los 4 hogares examinados existía un total de 15 funcionarios que realizaban la función de educadores de trato directo sin cumplir con los requisitos académicos 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, hecho que contraviene el punto 7.1 del acápite VII, de la resolución N° 765, de 2011.</p> <p>Además, cabe señalar que en el Hogar Rimanakuy y en el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, no fue posible verificar las competencias académicas de 2 personas, toda vez que no se encontraron los antecedentes que permitieran certificar tal condición, los casos se presentan en el anexo N° 3, del Informe Final N° 52, de 2014.</p> <p>En relación a las competencias académicas de la Directora del proyecto Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, la repartición indicó en respuesta al preinforme que se solicitó copia de su título técnico/profesional al Instituto ICEL de Santiago, lo cual demoraba aproximadamente 30 días, por lo que una vez llegada la documentación se remitiría a esta Contraloría General.</p> <p>Agrega, con respecto a la educadora del Centro Residencial Rimanakuy, la señora Lorena Cortés Pastén, que cuenta con experiencia laboral directa con niños/as, de a lo menos 6 años en promedio. Sus antecedentes fueron presentados durante la licitación del proyecto 2012</p>	<p>El SENAME remitió copia del diploma de la directora del proyecto Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, de Auxiliar de Párvulos, obtenida en el Instituto ICEL, el año 1993.</p> <p>Asimismo, adjuntó el certificado, sin fecha, emitido por la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, que consigna que la señora Lorena Cortés Pastén, presenta un contrato de carácter indefinido desde el 1 de octubre de 2008 y que actualmente desempeña el cargo de Monitor de Hogar Familiar.</p> <p>Por último, aportaron los certificados de estudios técnicos y científicos humanistas de 6 de los funcionarios objetados.</p>	<p>Se tuvo a la vista el diploma de Auxiliar de Párvulos de la directora del proyecto Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia y la certificación de experiencia de la educadora de la residencia Rimanakuy.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los certificados de estudios de las funcionarias M.V.V., S.V.P., R.M.C., N.O.S. y J.R.H., todas de la residencia Hatary, no demuestran la calidad de técnico o educador social especializado, asistente de educación de párvulos, diferencial o de educación básica.</p> <p>En los 8 casos restantes, no se aportaron antecedentes.</p>	<p>En consideración a que en 13 casos no se acreditó el cumplimiento de los requisitos académicos para desempeñar la labor de educador de trato directo, se mantiene lo observado.</p>	<p>Las medidas que se adopten para dar cumplimiento a la resolución N° 765, de 2011, del Servicio Nacional de Menores, serán examinadas en una futura fiscalización que efectúe este Organismo Contralor.</p>

34



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
	<p>y no hubo observaciones al respecto. Por ende, se requeriría al Hogar de Cristo, entidad colaboradora, un certificado de antigüedad laboral que acreditara su experiencia.</p>				
<p>II-5 Recursos Humanos b. Manipuladora de alimentos</p>	<p>En las residencias Hatary, Rimanakuy y del Centro para Lactantes Santa María de la Infancia, se determinó que algunas de las manipuladoras de alimentos no presentaban en sus carpetas los antecedentes que permitieran verificar la existencia de conocimientos en el manejo y manipulación de los mismos, omisión que no es concordante con lo señalado en el punto 8.5, del acápite VIII, de la resolución N° 765, de 2011, antes enunciada.</p> <p>Corresponde precisar que en las dos primeras residencias precitadas, la función de manipuladora de alimentos la desempeñaban las monitoras del hogar familiar correspondiente.</p> <p>Adicionalmente, se constató que estas trabajadoras no poseen el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud, situación que también se presenta en el Centro Residencial de Protección Ovalle, lo cual no se condice con lo consignado en el resultado esperado 13.8, del instructivo sobre de "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial".</p>	<p>La repartición manifestó que se efectuaron visitas de supervisión al REM-Centro Residencial de Protección Ovalle con fecha 7 de noviembre y 18 de diciembre de 2014, donde en conjunto con el director se establecen acciones para la solución de las falencias detectadas, para posteriormente realizar un seguimiento sobre la materia. Sin perjuicio de lo anterior, en lo referente a evidenciar los conocimientos en el manejo y manipulación de alimentos y certificados sanitarios de las manipuladoras de alimentos, se adjuntó el certificado de participación en curso de "Manipulación de alimentos inocuos en Establecimientos Educativos de JUNAEB, JUNJI e INTEGRA" de la funcionaria Sandra Gómez Zepeda.</p>	<p>Sin perjuicio de lo comunicado por SENAME, en lo concerniente a los conocimientos en manejo y manipulación de alimentos se remitió el mencionado certificado de la funcionaria del REM-Centro Residencial de Protección Ovalle, no así para las manipuladoras de alimentos de las Residencias Hatary, Centro Rimanakuy y del Centro para Lactantes Santa María de la Infancia. Además, no se proporcionó el certificado sanitario anual.</p>	<p>Por lo expuesto, se mantiene lo observado.</p>	<p>Los antecedentes que acrediten el conocimiento en el manejo y manipulación de alimentos y los certificados sanitarios de quienes cumplen funciones de manipuladores de alimentos en las señaladas residencias, serán validados en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.</p>

34



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-5 Recursos Humanos c. Auxiliar	En la revisión efectuada a la carpeta de la señora E. R. V., quien se desempeñaba como auxiliar de servicios generales en el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, se constató la falta de antecedentes que permitieran comprobar su nivel de estudios y experiencia en limpieza y reparaciones, entre otros requisitos, de acuerdo con lo establecido en el punto 8.6 del acápite VIII, de la aludida resolución N° 765, de 2011.	El SENAME argumentó que mantiene como medio de verificación el certificado laboral emitido por la misma institución en donde se consigna que la señora E.R.V., ha prestado servicios en la entidad desde el año 2006 a la fecha, en las funciones de servicios generales, además de su certificado de estudios.	Se corroboró que el certificado laboral emitido el 10 de septiembre de 2014, por el Jefe de Administración y Finanzas de las Hermanas Franciscanas Misioneras de Jesús de la Serena, señala que la señora E.R.V., prestó servicios desde el año 2006, desempeñando funciones de aseo, lavado, planchado entre otros, sin embargo en lo que concierne al certificado anual de estudios, solo se acreditó que la funcionaria individualizada fue promovida a séptimo año básico.	Por lo expuesto, se mantienen las observaciones.	La efectividad de las medidas que adopte el SENAME con la finalidad de que el personal en cuestión, dé cumplimiento a las exigencias académicas, según lo dispuesto en la resolución N° 765, de 2011, será validada en una futura fiscalización que ejecute este Ente Contralor.
II-10. Otros d. Buzón del SENAME	El hogar Hatary no presentaba los buzones instalados por el SENAME para la manifestación de reclamos, de acuerdo al punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre buzones de opiniones y sugerencias, impartidas por el referido organismo, 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 repartición informó que en el caso de la residencia Hatary cuenta con un sistema de encuestas de opinión para recoger el sentir de la comunidad.	Sin perjuicio de la acción adoptada, no se evidenció la instalación de dicho buzón, de acuerdo con lo requerido en el Informe Final N° 52, de 2014.		La implementación del buzón de sugerencias en el Hogar Hatary, será comprobada en una futura auditoría.

3R



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

**CONCLUSIONES**

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que Servicio Nacional de Menores de la Región de Coquimbo realizó 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 concluido el proceso de seguimiento.

Asimismo, se deja constancia que el procedimiento disciplinario ordenado instruir por este Organismo Fiscalizador en el Informe Final N° 52, de 2014, por las observaciones contenidas en el acápite II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, fue iniciado por la resolución exenta N° 18/C, de 2014, de la Dirección Regional del SENAME de Coquimbo.

Transcríbase a la Ministra de Justicia, al Auditor Ministerial de esa cartera de Estado, a la Directora Nacional del Servicio Nacional de Menores, a la Directora Regional del SENAME Región de Coquimbo, al Jefe del Departamento de Auditoría Interna 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 este Ente de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

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



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