



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

# Servicio Nacional de Menores, Región de Los Lagos

Número de Informe: 81/2014  
23 de septiembre de 2015





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

DAA N° 1.409/2015  
REF.: N° 100.715/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO, 23. SET 2015. 075807

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 81, de 2014 sobre auditoría a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Lagos.

Saluda atentamente a Ud.,

  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
Contralor General de la República  
Subrogante



3  
r  
A LA SEÑORA  
JAVIERA BLANCO SUÁREZ  
MINISTRA DE JUSTICIA  
PRESENTE



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

DAA N° 1.410/2015  
REF.: N° 100.715/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO, 23. SET 2015. 075808

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 81, de 2014 sobre auditoría a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Lagos.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL DE JUSTICIA  
PRESENTE



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

DAA N° 1.411/2015  
REF.: N° 100.715/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---

SANTIAGO, 23.SET.2015.075809

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 81, de 2014 sobre auditoría a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Lagos.

Saluda atentamente a Ud.,



32

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

←



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

DAA N° 1.412/2015  
REF.: N° 100.715/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO, 23. SET 2015. 075810

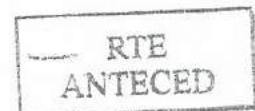
Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 81, de 2014 sobre auditoría a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Lagos.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO  
Subjefe División de Auditoría Administrativa



*José Rentería*  
7765451-8.



A LA SEÑORA  
DIRECTORA REGIONAL DE LOS LAGOS  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PUERTO MONTE

✓



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


DAA N° 1.413/2015  
REF.: N° 100.715/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO, 23. SET 2015. 075811

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 81, de 2014 sobre auditoría a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la Región de Los Lagos.

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

24 SET. 2015

RTE  
ANTECED

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





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

USEG N° 66/2015  
REF. N° 100.715/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 81,  
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA A LOS  
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR  
EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES A  
LOS CENTROS COLABORADORES DE LA  
REGIÓN DE LOS LAGOS.

---

SANTIAGO, 23 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° 81, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la Región de Los Lagos 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° 81, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio N° 27, 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.

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.a) Registro de control de los bienes de consumo	Si bien el centro Vicente Pérez Rosales mantenía un registro para controlar los bienes de uso y consumo, se advirtió que los saldos existentes en bodega no coincidían con lo consignado en el libro respectivo, implicando que los ingresos no sean concordantes con las facturas o guías de compra. Asimismo, dicho documento no se encontraba actualizado.	El SENAME comunicó que en virtud de la visita efectuada a ese centro, fue registrado en el informe de supervisión integral N° 170, de 30 de octubre de 2014, que los saldos coinciden según libro de existencia física.	Se corroboró a través del Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD, que los saldos físicos son concordantes con lo presentado en el libro.	El cumplimiento de las acciones informadas permite subsanar las observaciones formuladas.
II-2.b) Disposición de servicios de aseo e higiénicos	Se verificó que la zona de elaboración de alimentos del centro RPM-Vicente Pérez Rosales, no se estaba equipada con jabón y medios higiénicos para secarse las manos, lo que contraviene el artículo 33 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de Alimentos.	La entidad informó que para el referido centro se regularizó lo observado siendo avalado por la supervisora técnica el 26 de noviembre de 2014.	Se constató que mediante el Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD N° 8, del 26 de noviembre de 2014, el SENAME ratificó que el aludido hogar cuenta con los mencionados implementos.	
II-2.c) Manipuladora de alimentos	Se detectó que las manipuladoras de los organismos colaboradores Casa de Laura, San Arnoldo, Dame tu Mano, Reloncaví y Vicente Pérez Rosales, no poseían el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o de un profesional competente en la materia, vulnerando lo establecido en el resultado esperado 13.8, del documento "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME.	La repartición proporcionó los certificados requeridos de las manipuladoras de los citados hogares.	Se validó la obtención de los certificados médicos para las manipuladoras de alimentos de los centros colaboradores en cuestión.	
	En el proyecto RPM-Reloncaví se determinó que la persona encargada de la cocina no utilizaba una cofia o gorro que cubriera la totalidad de su cabello al momento de la preparación de los alimentos, a objeto de disminuir la contaminación cruzada de estos, conforme lo exige el artículo 56 del precitado decreto N° 977, de 1996.	El servicio remitió el memorándum N° 2, de 25 de agosto de 2014, del Director de la Residencia Familiar Reloncaví, dirigido a los funcionarios de esa unidad colaboradora, que indica la utilización de implementos básicos para la manipulación de alimentos tales como la señalada cofia, guantes, mascarilla, etc.	Se confirmó que junto al reseñado instructivo el SENAME acompañó una fotografía con el objeto de evidenciar el uso de la cofia.	

32





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) Productos en mal estado o vencidos	De la visita al hogar San Arnoldo, en el mes de abril de 2014, se evidenció que algunos víveres acopiados en la bodega respectiva se encontraban vencidos, lo que se muestra en el cuadro N° 2, del Informe Final N° 81, de 2014, hecho que transgrede el artículo 61, del aludido, decreto N° 977.	El servicio respondió que en el acta de supervisión de 12 de enero de 2015, se estipuló que al analizar una muestra de productos de la bodega de ese proyecto todos se encontraban con vencimiento vigente.	Se confirmó que la supervisión técnica realizada el 12 de enero de 2015, al hogar en comento, consignó por parte de la revisora que los productos se encuentran en correctas condiciones de consumo.	Al tenor de lo expuesto, las observaciones se subsanan.
II-4.b) Falta de control de plagas	Se determinó que en el proyecto RSP- Casa de Laura, no se había efectuado la sanitización de los servicios higiénicos, la desratización del área de lavandería y bodega de alimentos y desinsectación de las habitaciones, desde el mes de octubre de 2011, lo que incumplió los artículos 45, 47, 48, 50 y 51 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.	La entidad acreditó mediante fotocopias el comprobante de ejecución y certificado de control de plagas en el hogar.	Se corroboró a través del comprobante N° 24.002 de la empresa Plagavet, los trabajos ejecutados el 20 de enero de 2015, junto con el certificado de control de plagas emitido por la referida empresa.	
II-5.a) Falta de espacio en el lugar de descanso	En la visita al Centro Residencial Vicente Pérez Rosales en el mes de abril de 2014, se constató que en el dormitorio correspondiente a la cabaña N° 3, un total de 17 menores dormían en camas y camarotes sin la adecuada separación entre estos, vulnerando el numeral 25, del documento denominado "Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial Departamento de Protección de Derechos Área de Gestión Programática", de 2011, del Servicio Nacional de Menores.	El Sename manifestó que ejerció acciones para dejar el espacio entre una litera y otra, quedando lugar para 12 menores en la mencionada cabaña.	El Informe de proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD N° 8, del 26 de noviembre de 2014, y las fotografías acompañadas, confirman la implementación de las citadas medidas.	
II-5.b) Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	Se comprobó que los baños ubicados en la organización colaboradora Reloncaví no estaban separados en cubículos y/o puertas completas por lo que su diseño no considera la necesidad de privacidad para los usuarios, lo que contraviene lo previsto en el numeral 26.2 del documento nombrado precedentemente.	La unidad regional indicó que la situación fue superada.	Las imágenes fotográficas timbradas por la Unidad de Protección de Derechos de Puerto Montt, dan cuenta que los baños contienen las puertas que permiten la correcta separación.  Asimismo, en el Informe de proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD N° 12, de 17 de diciembre de 2014, se abordada este aspecto, en	



**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
			cuanto a que el centro posee las instalaciones según lo exige la normativa interna del SENAME.	
II-5.b) Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	Se comprobó que el contenedor donde se acopian los útiles de aseo, específicamente los cepillos dentales de las menores residentes de edad intermedia de la cabaña N° 1, del centro Vicente Pérez Rosales, se encontraba desaseado, con acumulación de hongos y en mal estado, con los riesgos que conlleva para la salud bucal de las beneficiarias. Lo anterior se ilustra en el anexo N° 3, del Informe Final N° 81, de 2014. Lo descrito vulnera el punto 7.2 "Recursos materiales", de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que "Aprueba el 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 a la ley N° 20.032", además de infringir el numeral 26 del instructivo de estándares mínimos de calidad y el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, ya nombrado.	La entidad señaló que la situación representada fue solucionada.	La Dirección Regional del SENAME acompañó imágenes fotográficas timbradas por la Unidad de Protección de Derechos de Puerto Montt y rubricadas por la supervisora técnica de la institución, que dan cuenta que los baños mantienen los implementos de aseo en condiciones de higiene.	En mérito de las acciones adoptadas, se subsanan las observaciones.
II-5.c) Sala de estudio	Se determinó que la sala preparada por el hogar Reloncaví para el estudio y realización de las tareas escolares de los menores, es utilizada también como lugar de acopio de artículos en desuso y de trabajo, lo que impide un ambiente acorde a su finalidad, hecho que incumple lo estipulado en el numeral 25 del instructivo de "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011.	El servicio argumentó que lo objetado se encuentra regularizado, acompañando fotografías y el informe de supervisión técnica N° 12, de 17 de diciembre de 2014.	El Informe de proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD N° 12, de 2014 y las fotografías presentadas demuestran las medidas implementadas que corrigen lo detectado.	
II-6.a) Planes de Intervención Individual, vencidos PII,	De la validación efectuada a la carpeta de antecedentes de los menores beneficiarios de los organismos colaboradores San Arnoldo, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura, se confirmó la existencia de PII vencidos, por cuanto una vez afinado el período de vigencia definido para los instrumentos en análisis, estos no fueron nuevamente evaluados y formulados, contraviniendo la resolución N° 765, de 2011, el numeral 4 del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial" y el	La repartición esgrimió que los planes de intervención individual de los respectivos hogares fueron actualizados en mayo de 2014, adjuntando los informes de supervisión técnica.	Se verificó que en el caso de los hogares San Arnoldo, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura, los Informes de proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD, consignan una evaluación con nota 3 para cada uno de los centros residenciales, lo que implica que los PII se encuentran actualizados.	

3k



**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
	numeral 3.1 de la circular N° 26, de 2005, todos del SENAME.			
II-6.b) Registro de Intervención Individual desactualizado	De la inspección practicada en el mes de abril de 2014, al hogar San Arnoldo se evidenció que el progreso experimentado por los niños no se evalúa con regularidad, tal es el caso de la menor Valentina Sánchez Cárdenas, cuyo último registro de intervención individual relacionado con atenciones de salud, fue el 26 de noviembre de 2013, infringiendo lo establecido en el punto 6.3 de la referida resolución N° 765; 4 y 5, del documento estándares mínimos de calidad; y 3.1 letra e), de la circular N° 26, de 2005, todos del SENAME.	El SENAME esgrimió que la situación fue regularizada, según consta en el informe de supervisión N° 11, de 28 de noviembre de 2014, emitido por la supervisora técnica de la Dirección Regional.	Mediante el señalado informe de supervisión, se corroboraron las acciones ejercidas en el hogar para dar cumplimiento a las evaluaciones regulares enmarcadas en el PII.	Las medidas adoptadas, permiten subsanar las observaciones.
II-6.c) Planes de Intervención Individual, PII, sin formular	De la revisión efectuada al expediente de usuarios de los centros Reloncaví y San Arnoldo, se detectó que para algunos menores no se habían elaborado los respectivos PII, pese a que estos presentaban un tiempo de ingreso superior a un mes, lo que contraviene la resolución N° 756, de 2011. Los casos advertidos se muestran en el cuadro N° 1, del Informe Final N° 81, de 2014.	El servicio respondió que a través de actas de supervisión se evidencia la regularización de lo objetado.	Se verificó que en el caso del centro Reloncaví los planes de intervención individuales dejan de manifiesto que para los menores R.A.A y de F.C.C, se formularon en el mes de agosto de 2014, presentando los diagnósticos y condiciones actuales de los adolescentes.  Por otra parte, para el hogar San Arnoldo se ratificó que los PII fueron iniciados el 1 de noviembre de 2014, para los menores K.O.O y C.A.A.	
II-7 Reclamos o quejas	Se comprobó que el buzón dispuesto por el SENAME en el centro Reloncaví para la recepción de los reclamos o quejas, no se encontraba con candado de manera de ofrecer el resguardo y seguridad correspondiente, vulnerando el numeral 19.1 del instructivo "estándares mínimos de calidad para la atención residencial", del organismo fiscalizado, ya citado.	La unidad regional acompañó una imagen fotográfica que muestra el buzón con su candado, avalado por la supervisora técnica del SENAME.	La fotografía rubricada y timbrada por la supervisora técnica del SENAME, demuestra que el buzón cumple con la aludida norma.	

3F



**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-8.a) Eventuales actos de maltrato infantil</p>	<p>De la inspección efectuada en el mes de abril de 2014, se tomó conocimiento que con fecha 20 de febrero de la misma anualidad, el centro San Arnoldo recibió el reporte de supervisión técnica realizado por la Dirección Regional de los Lagos del Servicio Nacional de Menores, en el cual se exponen hechos constitutivos de eventuales malos tratos hacia menores entre los dos y cinco años de edad, ocurridos al interior de la residencia por parte de educadoras de trato directo.</p> <p>Al respecto, la entidad inició el proceso de investigación interna conforme lo exige la circular N° 2.308, de 2013, de esa repartición y ofició al Tribunal de Familia y a la Fiscalía Local, ambos de Puerto Varas, sobre las denuncias de maltrato infantil grave.</p> <p>En ese contexto, el Tribunal de Familia de Puerto Varas, luego de ponderar que la aludida institución colaboradora tomó las medidas administrativas y de resguardo pertinentes por los hechos denunciados resolvió con fecha 21 de mayo de 2014, poner término a la tramitación de la causa incoada en el mismo; ello, al tenor de lo determinado por la Policía de Investigaciones de Chile, PDI, la que habría comprobado la existencia de actos de maltrato a tres niños atendidos en ese establecimiento.</p> <p>Por su parte, la Fiscalía de Puerto Varas instruyó una investigación bajo el Rol Único de Causa, RUC, 1400196097-1, proceso que se encontraba en curso a la fecha de la auditoría, por lo que se solicitó al SENAME informar el estado de la referida causa.</p>	<p>El servicio acompañó a su respuesta un correo electrónico de 16 de enero de 2015, de un funcionario de la Fiscalía de Puerto Varas, señalando que los antecedentes se trasladaron al Juzgado de Familia, toda vez que en el contexto de la orden de investigar diligenciada por la Brigada de Investigación Criminal –BICRIM- de la ciudad, se estableció efectivamente la ocurrencia de hechos que serían constitutivos de maltrato infantil, como consta en las conclusiones del informe policial N° 989/1099, de 4 de abril de 2014.</p> <p>Seguidamente, dicho documento agrega que esos maltratos no pueden enmarcarse en algún tipo penal concreto, como es el caso de las lesiones, las que se clasifican por el resultado y en la especie no fueron constatadas oportunamente por un facultativo médico, de manera de poder determinar su época de ocurrencia, mecanismo de producción y adecuada anamnesis, lo que evidencia un obrar negligente en ese aspecto.</p>	<p>El SENAME comunicó el estado de la causa RUC 1400196097-1, en cumplimiento de lo requerido en el Informe Final N° 81, de 2014.</p> <p>Asimismo, se verificó la desvinculación de las cuatro educadoras involucradas, según se consigna en la "Ficha Única de Seguimiento de Casos", de 3 de marzo de 2014.</p>	<p>Por lo expuesto, se subsana lo observado.</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
II-8.c) Incumplimiento de informar trimestralmente	<p>Se evidenció que el hogar San Arnoldo no ha dado cabal cumplimiento a la resolución N° 765, de 2011, como tampoco a lo exigido en el artículo 76 de la ley N° 19.968, del Ministerio de Justicia, que Crea los Tribunales de Familia, en cuanto a comunicar cada tres meses al tribunal competente los informes de permanencia.</p> <p>En efecto, respecto a los menores B.G.G y V.S.C., se determinó que en las fechas 2 de septiembre y 30 de agosto, ambas de 2013, el hogar habría comunicado acerca de los resultados de su internación, correspondiendo a los períodos de mayo a agosto de 2013 y marzo a julio de 2013, respectivamente.</p>	<p>El SENAME señaló que en el informe de supervisión de 25 de septiembre de 2013, en el ámbito N° 2, descriptor 2.3 de la "Matriz lógica o proyecto de funcionamiento", se evalúa con un puntaje 3, en relación a la remisión de los reportes de avance oportunamente a la judicatura de familia.</p>	<p>Mediante la validación al referido informe de supervisión, se corroboraron las acciones ejercidas en el hogar para dar cumplimiento a lo objetado.</p>	<p>Por lo expuesto, se subsanan las observaciones.</p>
II-8.d) Niño presuntamente abusado por otro menor	<p>De la visita en el mes de abril de 2014 al proyecto RPM Reloncaví, se tomó conocimiento que con fecha 11 de diciembre de 2013, la dirección del hogar recibió la denuncia del menor I.S.S, a raíz de una situación de connotación sexual que habría sufrido por parte de otro interno en el mismo recinto, lo que vendría sucediendo, según lo manifestado por el menor, desde el mes de octubre de esa anualidad.</p> <p>Sobre el particular, mediante el oficio N° 2, de 3 de enero de 2014, el director de la residencia informó al SENAME Regional, el caso descrito y las medidas adoptadas, entre las cuales figura la derivación del niño B.C.V, también menor, con permiso familiar junto a su madre desde el 13 de diciembre de 2013.</p> <p>De lo anterior, se confirmó que en los registros de la residencia no quedó constancia del acercamiento familiar de este último menor, entre esa data y el 27 de febrero de 2014, hecho que fue corregido a partir del día 28 de ese mismo mes y año.</p>	<p>La entidad argumentó que realizó la ficha de seguimiento correspondiente, la cual fue remitida al Tribunal de Familia Puerto Varas y al Supervisor Técnico SENAME de dicha residencia.</p> <p>Adicionalmente presentó medidas para prevenir nuevas vulneraciones.</p>	<p>Se verificó que el servicio llevó a cabo la investigación interna mediante los validadores contenidos en la ficha de seguimiento respectivas.</p> <p>Por otra parte, se constató que inició como medida de protección al menor la causa RIT P-458-2012 en el Tribunal de Familia de Puerto Varas.</p>	

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
	<p>Asimismo, se verificó que la institución no dio aviso, ni envió la solicitud al Juzgado de Familia de Puerto Varas, para que decretara el respectivo permiso.</p> <p>Además, no hay indicios de que el SENAME haya iniciado un proceso de investigación interna, a pesar de que así lo ha establecido la circular N° 2.308, de 2013, la que dispone los procedimientos a seguir frente a hechos eventualmente constitutivos de delito, maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME</p>			
<p>II-8.e) Abandono de menores del sistema residencial sin autorización</p>	<p>De la visita al hogar Casa de Laura, en abril de 2014, se comprobó que durante el primer trimestre de esa anualidad, 5 de las 11 residentes activas se habían fugado. En efecto, se determinó que varias de ellas presentan múltiples abandonos del recinto, permaneciendo en algunos casos hasta por dos meses fuera del establecimiento.</p> <p>De lo descrito, se constató que el servicio efectuó ante los tribunales de familia el requerimiento de búsqueda de 4 de las menores fugadas, no así en el caso de la menor C.C.M, contraviniendo el punto 7.6 de los "Protocolos a aplicar en centros residenciales de instituciones colaboradoras", de 2013, del SENAME.</p>	<p>La entidad manifestó que el hogar Casa de Laura cuenta con un protocolo de actuación de intervención en crisis, en el cual se detalla el procedimiento a seguir cuando las niñas y adolescentes realizan abandonos sin autorización desde la residencia.</p>	<p>Se validó el protocolo de actuación en situación de conflictos o crisis de la residencia en comento el cual define el procedimiento señalado por la repartición.</p>	<p>Por lo expuesto, se subsana lo observado.</p>

3R



**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
II-1.b) Educador trato directo	Se advirtió que los educadores de trato directo que se desempeñaban en el hogar Casa de Laura, no poseían las competencias académicas o no contaban con un título que se relacione con dicho trabajo, lo que infringe lo estipulado en el punto 7.1, del acápite VII, de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que "Aprueba el 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 a la ley N° 20.032".	La repartición sostuvo que dadas las constricciones presupuestarias no es posible establecer un requerimiento para contar con educadores con título profesional de las ciencias sociales, sin embargo, como una forma de regularizar la situación, se han contratado dos educadores que se encuentran cursando estudios universitarios más una técnico titulada.	Se constató que se contrató a un estudiante nivel técnico superior en prevención de riesgos, un alumno de psicopedagogía y una titulada Técnico Judicial Universitaria, lo que no confiere cabal cumplimiento a lo preceptuado en la adjudicación del RSP-PER Casa de Laura, por el colaborador acreditado Fundación Beata Laura Vicuña, del año 2010, según la resolución N° 3.336, del SENAME, que indica que por presupuesto es deseable el tránsito de las funciones de educador de trato directo hacia un recurso humano con formación profesional, toda vez que los estudiantes no disponen de un título por lo que la adecuada realización de sus funciones no es garantizada con el hecho de estar cursando estudios regulares.	Conforme a lo expuesto, no es posible subsanar la observación.	Las medidas que adopte el hogar Casa de Laura, 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.
II-2.a) Registro de control de los bienes de consumo	Se determinó que la residencia San Arnoldo no llevaba un control de los bienes de uso y consumo y en el caso del centro Reloncaví, aun cuando mantenía un registro para este fin, se confirmó que los saldos existentes en bodega no coincidían con lo consignado en el libro respectivo, implicando que los ingresos no fueran concordantes con las facturas o guías de compra. Asimismo, ese documento no se encontraba actualizado.  Por otra parte, las recintos Reloncaví y San Arnoldo reciben mensualmente una ayuda por	La entidad argumentó que el centro San Arnoldo implementó un registro de bienes de uso y consumo, sin embargo en la supervisión efectuada, se validó que este no se encontraba actualizado, ante lo cual en reiteradas oportunidades los supervisores financieros de la Dirección Regional del SENAME, han manifestado la necesidad que ese centro cumpla con la normativa dada por la circular N° 1, de 2014, dispuesta por el servicio.  Añadió que en cuanto a la unidad de Reloncaví, las falencias fueron señaladas en el informe de	Se verificó que el SENAME regional emitió el informe N° 144, de 30 de septiembre de 2014, con el objeto de insistir al centro colaborador San Arnoldo sobre la materia, no obstante, no demostró medidas de reiteración con fecha posterior a la recepción del Informe Final N° 81, de 2014, de este origen, a saber, 6 de noviembre de esa anualidad.  Luego, si bien el ente fiscalizado se refirió a acciones de control en el hogar de Reloncaví, precisa que no ha solucionado el control de	En razón de que no se implementaron medidas suficientes para corregir el control de los bienes en los centros en cuestión, la observación se mantiene.	El control del registro de bienes de consumo por parte de dichos hogares, será comprobado en una próxima auditoría que ejecute 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
	parte de su congregación que consiste en canastas de alimentos no perecibles y lácteos, de lo que no se detectó un mecanismo formal de recepción de esos productos mezclándose con los aportados por el SENAME, infringiendo el numeral 4.5.1 de la circular N° 19, de 2005, de la institución, que indica que se debe llevar un control que permita identificar el origen de la adquisición, egreso de productos, ubicación y saldo de estos, entre otros aspectos.	supervisión financiera N° 110, de 6 de agosto de 2014, comprometiéndose a solucionar lo objetado, lo que no se ha materializado.	los bienes de consumo, como asimismo no presentó evidencia posterior de acciones pertinentes para revertir lo observado.  En cuanto a la recepción de productos provenientes de las congregaciones que se mezclan con aquellos aportados por el SENAME, sólo proporcionó un libro de donaciones del centro Reloncaví, de San Arnoldo, no hubo pronunciamiento.		
II-3.b) Baño único	Se determinó que el organismo colaborador Reloncaví cuenta con un solo baño para el uso del personal contratado, el cual debe ser compartido entre trabajadores de ambos sexos, contraviniendo el artículo 22 del citado decreto N° 594, en cuanto a que en los lugares de trabajo donde laboren hombres y mujeres deberán existir servicios higiénicos independientes y separados.	La entidad manifestó que la residencia Reloncaví cuenta con 10 funcionarios/as, de los cuales sólo dos son varones, por lo que no representa una dificultad para el personal compartir un único sanitario. Agregó que también se cuenta con un baño para las familias que visitan a los niños y adolescentes, el que también puede ser utilizado por el personal cuando los niños no son visitados.	Sin perjuicio de lo esgrimido respecto a la cantidad de varones en su dotación, no acreditó medidas para la habilitación de al menos un baño más, conforme a lo requerido en el Informe Final N° 81, de 2014.	En razón de que no se ha dado cumplimiento a los estándares de saneamiento básico, se mantiene la observación.	La implementación de acciones a fin de que el mencionado hogar dé cumplimiento a las exigencias de saneamiento básico, serán materia de una futura fiscalización que lleve a cabo este Ente Contralor.
II-5.b Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	Se advirtió que las duchas habilitadas para las niñas pertenecientes al centro Casa de Laura no se encontraban cercanas a los dormitorios, vulnerando lo establecido en el numeral 26.2 del documento Estándares Mínimos para la Atención Residencial.	La institución argumentó que lo único que resolvería la referida falencia sería el cambio de dependencia de la residencia, dado que ésta se encuentra en calidad de arriendo y no se cuenta con los recursos económicos para realizar dichas modificaciones.	Se corroboró mediante la carta N°073, de 21 de enero de 2015, del Director Regional (S) del SENAME Región de los Lagos, dirigida al Director Ejecutivo de la Fundación Beata Laura Vicuña, la reiteración del cambio de dependencia de la residencia para la Casa de Laura, lo que de acuerdo a lo señalado ha sido requerido a través de las actas de supervisiones técnicas practicadas en el año 2014, como también por la comisión del Programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias de Protección y de	En atención a lo expuesto, no es posible subsanar lo observado.	El cambio de recinto por parte del centro Casa de Laura, será validado en una futura auditoría que ejecute este Órgano Superior de Control.

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	ACCIÓN DERIVADA
			Mejoramiento Continuo, ASCAR, Tribunal de Familia y Corte de Apelaciones de la ciudad de Puerto Montt, no obstante, no se tiene evidencia de ello.		
II-6.a) Planes de Intervención Individual, PII, vencidos	De la validación efectuada a la carpeta de antecedentes de los menores beneficiarios del órgano colaborador Reloncaví, se comprobó la existencia de PII vencidos, por cuanto una vez afinado el período de vigencia definido para los instrumentos en análisis, estos no fueron nuevamente evaluados y formulados, vulnerando lo previsto en la resolución N° 765, de 2011, así como lo dispuesto en el numeral 4 del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", ya citados, y el numeral 3.1 de la circular N° 26, de 2005, todos del SENAME.	La institución argumentó que los planes de intervención individual del centro Reloncaví se encuentran medianamente actualizados.	Se corroboró el hogar Reloncaví presentó en el Informe de Proceso de supervisión de residencias de protección y CREAD N° 12, de 2014, una evaluación en la actualización de los PII con nota 2, siendo 3 el máximo ponderador.	Al tenor de lo expuesto, las observaciones se mantienen.	La actualización de los Planes de Intervención Individual por parte de dicho hogar, será validada en una futura auditoría que lleve a cabo esta Contraloría General.
II-8.b) Falta de respuesta del tribunal	Mediante el oficio N° 61, de 15 de Julio de 2013, la Dirección del Centro Residencial San Arnoldo solicitó al Tribunal de Familia de Puerto Varas, gestionar una evaluación en el Servicio Médico Legal para la niña V.V.C, a objeto de descartar o confirmar si habría sido vulnerada en su intimidad sexual antes de su ingreso a dicho establecimiento, ello tras la indicación dada por el médico tratante del SAPU de la misma ciudad, en razón del examen físico practicado a la menor.  De lo anterior, es dable señalar que sin perjuicio de las acciones emprendidas por el hogar, la respuesta del Tribunal no perseveró.  Por otra parte, no se advirtió que se haya notificado de esta situación a la Dirección Regional del SENAME, lo que podría eventualmente contravenir lo previsto en el	El organismo manifestó que el 24 de junio de 2013, la niña fue llevada a la Clínica Alemana de Puerto Varas, cuyo examen médico arrojó que la inexistencia de lesiones.  Luego, alude a que el hogar comunicó a la supervisora técnica respecto de lo acontecido, quien determinó que no existían antecedentes para iniciar una causa judicial, junto con definir con la profesional psicóloga que no era necesario intervención especializada, debido a la conducta observada de la niña en la residencia y su interacción con los demás menores.	Si bien el SENAME informa sobre el caso de la referida menor, no acredita documentadamente la intervención por parte de la supervisión técnica de esa repartición.		Las medidas que se dispongan para controlar situaciones como la descrita, serán verificadas en una próxima auditoría que ejecute este Ente 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
	numeral 3.2 de la circular N° 18, de 2011, del SENAME, relativa a los procedimientos a seguir en caso de posibles hechos constitutivos de delito, maltrato físico o psicológico.				

32



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 Lagos 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.

Transcríbese 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 Los Lagos y a la Unidad Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General.

3

Saluda atentamente a Ud.,

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



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