



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Servicio Nacional de Menores, Región de Atacama

Número de Informe: 80/2014
21 de agosto de 2015





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

DAA N° 2.331/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 21. AGO 15 *066941

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

Saluda atentamente a Ud.,




PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA
Contralor General de la República
Subrogante

3
f
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° 2.332/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 21.AGO.15*066942

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA
PRESENTE





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

DAA N° 2.333/2015
REF.: N° 30.684/2015

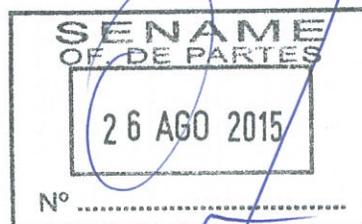
REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 21. AGO 15 *066943

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE

RTE
ANTECED



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

DAA N° 2.334/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 21. AGO 15 *066944

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

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

RTE
ANTECED



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

DAA N° 2.335/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

RECEPCION

NOMBRE	
CARGO	LESHTER PIZARRO PICON 6.096.749-0
FECHA	CEL: 9-481717 COPIAPO
FIRMA	

SANTIAGO, 21.AGO 15 *066945



Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

Saluda atentamente a Ud.,

RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA
DIRECTORA REGIONAL DE ATACAMA
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
COPIAPO

RTE
ANTECED



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

DAA N° 2.336/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

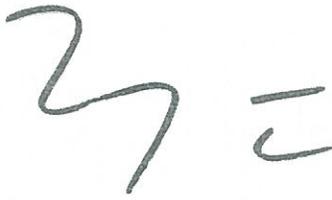
SANTIAGO, 21. AGO 15 *066940

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

Saluda atentamente a Ud.,


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

24-08-2015


RICARDO PROVOSTE ACEVEDO
Subjefe División de Auditoría Administrativa

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

R

RTE
ANTECED



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

DAA N° 2.337/2015
REF.: N° 30.684/2015

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 21. AGO 15 *066947

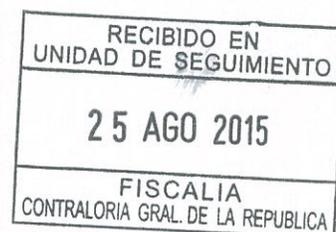
Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama.

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° 65/2015
REF. N° 30.684/2015

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 80,
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA A LOS
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES A
CENTROS COLABORADORES DE LA
REGIÓN DE ATACAMA.

21 AGO. 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° 80, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama, en 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 señora Bárbara Nifure Abarca.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 80, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio Ord. N° 48, 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

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 style="text-align: center;">II-2-a) Instalaciones eléctricas</p>	<p>Se determinó que la edificación de la residencia Ayún de Chañaral, no contaba con protector diferencial de electricidad, situación que incumple lo dispuesto en el artículo 39 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, el cual define que las instalaciones eléctricas y de gas de las zonas indicadas deberán ser construidas, habilitadas, protegidas y mantenidas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente.</p> <p>En este sentido, la definición, características y regulación de las redes eléctricas de recintos destinados a viviendas, se encuentran contenidos en la Norma Chilena N° 4, de 2003, sobre instalaciones de consumo en baja tensión, de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, la que indica que todo circuito en que existan enchufes deberán estar protegidos mediante dicho componente.</p>	<p>El Servicio Nacional de Menores, SENAME, de la Región de Atacama manifestó que la directora regional se reunió con la directora del organismo colaborador.</p> <p>Agregó, que se están realizando visitas a terreno mensuales, por parte de ambas coordinaciones, tanto técnica como financiera, de manera de verificar en terreno la subsanación de las observaciones del Informe Final N° 80, de 2014, de este origen.</p>	<p>Se constató, a través de registros fotográficos de la residencia de Ayún de Chañaral, la instalación de una caja de seguridad para el panel eléctrico, la que cuenta con candado, lo que impide su manipulación por parte de terceros.</p>	<p>En virtud de las medidas adoptadas, se dan por subsanadas las observaciones.</p>
<p style="text-align: center;">II-3-b) Alimentos en mal estado o vencidos</p>	<p>La inspección llevada a cabo con fecha 27 de mayo de 2014, a la bodega de alimentos de la residencia Manantial, permitió detectar que algunos artículos almacenados se encontraban vencidos, tal como se expone en el cuadro N° 3, del Informe Final N° 80, de 2014, hecho que transgrede lo consagrado en el artículo 61 del decreto N° 977, del Ministerio de Salud, que Aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos.</p> <p>Al respecto, se requirió comunicar los controles dispuestos para garantizar que los alimentos que se mantienen para el consumo de los menores, se encuentren dentro del período de vigencia.</p>	<p>La repartición argumentó que a través de las supervisiones financieras se reiteran las instrucciones y procedimientos relacionados con el ingreso, salidas y control de bienes de consumo, poniendo énfasis en la fecha de elaboración y vencimiento de los productos almacenados.</p> <p>Añadió, que en la última supervisión financiera a la bodega, no se encontraron productos vencidos.</p>	<p>Se verificó que el manual de normas y procedimientos de bodega del referido hogar, de agosto de 2014, instruye sobre la eliminación de productos vencidos, señalando que tanto el encargado de bodega como de aseo deben vigilar periódicamente el estado de conservación de los comestibles o materiales que presenten daños, merma, vencimiento o deterioro y aquellos de poca rotación, elaborando un reporte mensual de las entradas y salidas de bodega, así como de los movimientos efectuados diariamente.</p>	

3R



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-4 Control de bienes de uso	Solicitados los documentos y registros con la información de los bienes de uso de los hogares, se comprobó que la residencia Ayún de Chañaral mantenía un listado que no registraba detalles como marca, modelo, ubicación, estado, fecha de adquisición y valor de las especies. Esta situación incumple lo consignado en el numeral 4.5.2, de la circular N° 19, de 2005, del Servicio Nacional de Menores, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Transferidos en virtud de la ley N° 20.032.	La repartición argumentó que instruyó a la residencia Ayún a través de las supervisiones financieras, que debe mantener actualizado y detallado el inventario con los bienes y su procedencia.	Se verificó el inventario, al mes de enero de 2015, del programa REM (Residencias Especializadas de Protección para Mayores) de la residencia Ayún, secciones: cocina, utensilios de cocina y artículos varios, bodega N° 2, sala de reuniones, oficina de psicóloga, asistente social, living, dirección, sala de visitas, patio y dormitorios; el que detalla los bienes indicando el número de la factura y fecha de adquisición, valor, cantidad, forma de financiamiento, estado de conservación y código de proyecto.	Las medidas adoptadas permiten dar por subsanadas las observaciones.
II-6-c)-1 Carencia de planificación de los menús	En la residencia Manantial de Copiapó se confirmó que no existía una planificación de los menús de comidas a preparar para entregar a los menores, vulnerando lo dispuesto en el resultado esperado N° 13.4.2, de los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, que requiere que los centros lleven dicho registro mostrando variedad y pertinencia alimentaria.	La entidad comunicó que la residencia cuenta en la actualidad con minutas elaboradas por las manipuladoras y directoras de los centros.	Se ratificó la existencia de las minutas de alimentación semanal de la residencia Manantial, correspondientes al año 2015, suscritas por un nutricionista.	
II-6-c)-2 Falta de manipulador/a de alimentos	Se corroboró que la residencia Ayún de Chañaral no tenía una persona encargada de la preparación de las comidas, siendo esta labor realizada por las educadoras de trato directo. Cabe expresar que el proyecto presentado al SENAME contemplaba una persona con las competencias para ejecutar dichas tareas. Lo anterior contraviene lo previsto en el punto N° 13.7 de los mencionados Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, como también lo consignado en el punto N° 7.1 de la resolución N° 765, de 2011, del Ministerio de Justicia, en la que se estipulan los aspectos a considerar en la intervención de los menores.	La institución manifestó que con fecha 1 de octubre de 2014, procedió a la readecuación de funciones de la señora Paula Espinoza Manzano, para que a contar de esa data se desempeñe como manipuladora de alimentos.	Se constató que el anexo del contrato de trabajo de la señora Paula Espinoza Manzano, que modifica la cláusula segunda de su convenio, señala que a contar del 1 de octubre de 2014 se desempeñará como manipuladora de alimentos en la residencia Ayún, con una dedicación de 180 horas mensuales.	



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-c)-3 Certificado sanitario anual	Se constató que las personas que efectúan las labores de manipulación de alimentos del hogar Ayún de Chañaral, no poseían el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o profesional competente, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 13.8, de la aludida norma de estándares mínimos de calidad, nombrada anteriormente.	La entidad manifestó que en razón de que el servicio de salud ya no entrega capacitación referida a esta temática, a través de la Asociación Chilena de Seguridad se capacitó la funcionaria que correspondía.	Se tuvo a la vista el certificado extendido por la Asociación Chilena de Seguridad, que acredita que la señora Paula Espinoza Manzano, quien se desempeña como manipuladora de alimentos en la residencia Ayún, participó del curso denominado "Higiene y manipulación de alimentos".	En virtud de las medidas adoptadas, se dan por subsanadas las observaciones.
II-8 Presentación de reclamos o quejas	Se verificó que la residencia Ayún solo tiene habilitado un cuaderno común para el registro de reclamos o quejas, el cual al momento de la visita, no estaba foliado ni contenía observación alguna. Asimismo, se comprobó que el hogar no maneja un protocolo sobre el tema. La falta de un procedimiento y un medio para el tratamiento de estas anotaciones, incumple lo señalado en el resultado esperado N° 19, de los mencionados estándares mínimos de calidad.	La institución argumentó que mediante supervisión técnica y financiera, se validó que la residencia dio cumplimiento a la habilitación del libro de sugerencias y reclamos debidamente foliado, además de continuar con el libro de novedades de la casa. Añadió, que reiteró el procedimiento respecto de estos registros, encontrándose en lugar visible y accesible para los usuarios.	Se corroboró la implementación de los libros de sugerencias y reclamos y de novedades de la residencia Ayún de Chañaral.	

32



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-2-b) Ubicación de extintores	<p>Revisados los extintores disponibles en la residencia Ayún de Chañaral, se comprobó que estos no se encontraban ubicados en lugares de fácil acceso, ya que algunos estaban almacenados al interior de una oficina con llave. Lo descrito infringe lo previsto en el artículo 47 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, ya nombrado.</p> <p>Al respecto, se requirió a la institución supervisar que el hogar Ayún remitiera el plan de seguridad, que regula la ubicación y uso de extintores.</p>	<p>La entidad adjuntó el plan de seguridad de las residencias Ayún y Manantial.</p>	<p>Se verificó el procedimiento operativo PO-PE-02, denominado "Plan de emergencia" de la Residencia Ayún, el que instruye y define métodos a utilizar por la dirección y el personal ante diversas situaciones de emergencia, entre ellas incendios y explosiones, y el uso de extintores en dichos casos, no obstante, en cuanto a la ubicación de estos, solo indica que "se cuenta con extintores por dependencias".</p>	<p>En mérito de lo expuesto se mantienen las observaciones.</p>	<p>El cumplimiento de los artículos 7°, 37 y 47, del mencionado decreto N° 594, de 1999, en relación con la ubicación de los extintores en lugares de fácil acceso y las condiciones de seguridad de las vías de acceso, en las residencias Ayún de Copiapó y Manantial de Chañaral, serán materia de validación en una futura auditoría que efectúe este Organismo Superior de Control.</p>
II-2-d) Vías de escape	<p>Al momento de las visitas practicadas a los hogares Manantial y Ayún, de Copiapó y Chañaral, respectivamente, se constató que tanto las entradas como las ventanas de estos se encontraban cerradas en forma permanente con cerrojos y candados. Cabe señalar que ambos recintos son construcciones sólidas, cuyos accesos tienen protecciones de fierro y, en el caso de la residencia Manantial, también presenta malla metálica. En cuanto a este aspecto, se informó que tales elementos se utilizan para impedir las fugas de los menores.</p> <p>Lo observado transgrede lo dispuesto en los artículos 7° y 37 del citado decreto N° 594, de 1999, los cuales consignan que los espacios destinados al trabajo deben permanecer libres de todo obstáculo que impida el fácil y seguro desplazamiento, tanto en las tareas normales como en situaciones de emergencia.</p>	<p>El servicio proporcionó el Plan de Mejoramiento Institucional de SENAME, el que beneficia en el año 2015 a la residencia Ayún, a través de un proyecto de emergencia.</p> <p>Añadió, que en el caso de la residencia Manantial, esta se encuentra en fase final de entrega de la nueva infraestructura que fue financiada con recursos del Fondo Nacional de Desarrollo Regional, FNDR.</p>	<p>Se corroboró a través del oficio circular N° 1, de 2015, de la Directora Nacional del SENAME, la existencia de un fondo para el mejoramiento de la infraestructura y seguridad de los centros residenciales que acogen a niños y niñas vulnerados, el que otorgará recursos mediante proyectos de emergencia.</p> <p>En dicho documento se hace referencia, entre otros, al proyecto REM PER (Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial) Ayún, el que da cuenta de las necesidades relativas a: medidas de seguridad, reparación integral, techumbre y servicios higiénicos del aludido centro.</p> <p>Respecto de la residencia Manantial, la repartición anexó documentos que dan cuenta de la próxima entrega de la infraestructura financiada con recursos del FNDR.</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	ACCIÓN DERIVADA
II-3-a) Registro de control de los bienes de consumo	<p>De la revisión practicada al hogar Manantial de Copiapó, se verificó que tanto en la cocina como en la bodega de alimentos y útiles de aseo, no existían registros de control de los bienes de consumo y de los víveres almacenados. Respecto de la residencia Ayún de Chañaral, dichas anotaciones se encontraban desactualizadas. Lo anterior, no se ajusta a lo definido en el numeral 4.5.1 de la antes citada circular N° 19, de 2005.</p> <p>Al respecto, se requirió demostrar la supervisión efectuada a los hogares Manantial y Ayún y la implementación del sistema de control de bienes.</p>	<p>La entidad manifestó que en el año 2014, realizó 4 visitas integrales a los centros, tanto del área técnica como financiera, entregando herramientas y conocimientos a las encargadas de bodega para mejorar los procesos de adquisiciones, ingreso, control y resguardo de bienes de consumo.</p> <p>Agregó, que en el mes de abril de 2015 se llevó a cabo una jornada de parte del área financiera para entregar y fortalecer conocimientos relacionados con informes contables, rendiciones de cuenta, inventarios y control de bienes de consumo.</p>	<p>Se constataron las planillas mensuales de los libros de abarrotes, aseo, salud e higiene del centro Manantial, las que detallan los productos, marca, cantidad, entradas y salidas de los mismos.</p> <p>A su vez, se confirmó que el manual de normas y procedimientos de bodega del referido hogar, de agosto de 2014, instruye sobre normas y procedimientos para asegurar el adecuado registro, almacenamiento, entrega, conservación, seguridad, manejo y control de los bienes.</p> <p>No obstante, el servicio no acreditó la supervisión a los recintos antes mencionados, acorde a lo requerido en el Informe Final N° 80, de 2014, de este origen.</p>	En mérito de lo expuesto, se mantienen las observaciones.	El registro y control de los bienes de consumo de la residencia Manantial de Copiapó, será comprobado en una futura auditoría que ejecute este Organismo Superior de Control.
II-5-a) Evaluación integral del menor	<p>Se advirtió en el hogar Ayún de Chañaral, que las carpetas individuales de los menores J.G.C. y S.D.C. carecían de diagnóstico de necesidades de salud, de educación, de lenguaje, emocionales, conductuales y de respuesta a la situación de ingreso a la residencia, asimismo, tampoco contenían una evaluación de competencias parentales de adultos potencialmente protectores y dinámicas relacionales al interior de la familia o con los referentes significativos. Lo que contraviene la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, ya nombrada, que indica, entre otras materias, los aspectos a considerar en las evaluaciones y el plazo de su formulación.</p> <p>Sobre la materia, la Unidad Técnica del SENAME señaló en respuesta al preinforme que reforzaría los procedimientos a través de supervisiones.</p>	<p>La repartición comunicó que a través de reuniones y supervisiones técnicas se reiteró la instrucción a todas las residencias acerca de confeccionar los Planes de intervención individual, PII, en los plazos convenidos en los respectivos convenios.</p> <p>Añadió, que se ha insistido en el protocolo de acogida establecido en la aludida resolución N° 765, de 2011.</p>	<p>Sin perjuicio que la institución proporcionó los diagnósticos psicosociales de los menores J.G.C y S.D.C, no remitió los resultados de los procedimientos de supervisión comprometidos en el reseñado Informe Final N° 80, de 2014.</p>		Los expedientes de los menores de la residencia Ayún de Chañaral, con la totalidad de los antecedentes y sus diagnósticos psicosociales, serán validados en una futura auditoría que desarrolle esta Contraloría General.

38



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

Nº OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-5-b) Temporalidad de las evaluaciones	Los expedientes de los niños D.T.C., J.C.B.Q. y M.S.O., de la residencia Ayún de Chañaral, presentaban diagnósticos emitidos fuera del plazo de 20 días hábiles, desde su ingreso. Lo que transgrede la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, ya citada, que indica, entre otras materias, los aspectos a considerar en las evaluaciones y el plazo de su formulación.	La repartición comunicó que a través de reuniones y supervisiones técnicas se reiteró la instrucción a todas las residencias acerca de realizar los respectivos Planes de intervención individual, en los plazos convenidos en los respectivos convenios.	Se constataron los planes de intervención individual de los menores D.C.N, J.J.B., I.B.Q. y C.B.Q, los que contaban con la firma de quien los confeccionó. Asimismo, se tuvieron a la vista los PII de los menores J.G.C., M.S.O. y D.T.C.; no obstante, en el caso del primero no contaba con la firma del menor ni del adulto responsable y en el caso del último, si bien registraba firma, los nombres del menor y del adulto responsable no correspondían.	Por lo expuesto, se mantienen las observaciones.	La elaboración de los diagnósticos de los menores dentro de los plazos fijados en la reseñada resolución N° 765, de 2011; la firma de los PII, por quienes corresponda; y la implementación del protocolo de acogida y contención de los menores, serán validados en una próxima fiscalización que lleve a cabo este Ente de Control.
II-5-c) Desarrollo del Plan de Intervención Individual, PII	Del análisis efectuado a los antecedentes de las carpetas de los menores K.C.V., D.C.N., J.J.B., I.B.Q. y C.B.Q., de la residencia Manantial, se verificaron los PII sin firma de la persona que los emitió. Por su parte, en la residencia Ayún se determinó que los expedientes de los jóvenes J.G.C., J.C.B.Q., M.S.O. y S.D.C., no presentaban el referido PII, en tanto el plan formulado para el menor D.T.C. se encontraba sin firmar. Los hechos descritos infringen lo estipulado en la nombrada resolución N° 765, de 2011, así como lo dispuesto en el documento denominado "Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial Departamento de Protección de Derechos Área de Gestión Programática", de 2011, ambos del SENAME.	Añadió, que se ha insistido en el protocolo de acogida establecido en la mencionada resolución N° 765, de 2011.	Por otra parte, se corroboró que el manual de procedimientos de los centros residenciales, consigna los requisitos de ingreso para los niños que se incorporan a los centros, además de instruir sobre la vida en residencia de los mismos, en términos de salud, educación, articulación con la red, vinculación con la familia y/o terceros significativos, visitas, permisos y salidas, entre otros. Sin perjuicio de lo señalado, la entidad no remitió los resultados de los procedimientos de supervisión comprometidos en el Informe Final N° 80, de 2014.		
II-5-d) Ingreso y acogida del menor a la residencia	Las residencias Manantial de Copiapó y Ayún de Chañaral no contaban con un protocolo de acogida y contención de los menores, lo cual contraviene lo previsto en la antedicha resolución N° 765, de 2011, en su acápite VI, numeral 6.1, letra b, en que se requiere la existencia de dicho procedimiento.				

3K



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-6-a) Educativos de trato directo	En las visitas realizadas a los hogares se detectó que el personal que presta servicios como educador de trato directo, ETD, en la residencia Manantial, no tenía un título acorde al trabajo efectuado y/o experiencia en graves vulneraciones en derechos de infancia y adolescencia, situación que transgrede lo indicado en la ya referida resolución N° 765, de 2011, del SENAME.	La repartición argumentó que a través de las supervisiones técnicas y financieras se han reiterado las observaciones en cuanto a dar cumplimiento a las exigencias y obligaciones señaladas en las bases administrativas concernientes al tema de recursos humanos.	Se confirmó que a través del memorándum N° 88, de 2015, de la Directora Regional del Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama dirigido al Jefe del Departamento de Protección y Restitución de Derechos, se solicita evaluar los requisitos contemplados en la mencionada resolución N° 765, de 2011, con el objeto de evaluar si estos resultan excesivos para los organismos ejecutores. Por su parte, se verificó el procedimiento de selección de personal, el que instruye sobre los requerimientos de personal, convocatorias a concursos tanto internos como externos, análisis curricular, evaluación psicológica y selección, entre otros. No obstante, no se evidenciaron avances en la normalización de las contrataciones en cuestión.	En mérito de lo expuesto se mantienen las observaciones.	Las regularizaciones adoptadas por la residencia Manantial en la contratación de las educadoras de trato directo, conforme a la normativa sobre la materia, o en su defecto, la modificación de los requisitos contemplados en la resolución N° 765, de 2011, del Servicio Nacional de Menores, será corroborada en una futura auditoría que lleve a cabo esta Institución Superior de Control.
II-6-c)-3 Certificado sanitario anual	Se constató que las personas que ejecutan las labores de manipulación de alimentos del hogar Manantial de Copiapó, no poseían el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o profesional competente, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 13.8, de la aludida norma de estándares mínimos de calidad.	La entidad manifestó que en razón de que el servicio de salud ya no entrega capacitación sobre esta temática, a través de la Asociación Chilena de Seguridad se capacitó a la funcionaria que correspondía.	El SENAME de Atacama no acreditó la ejecución de la capacitación de las personas responsables de la manipulación de alimentos de la residencia Manantial de Copiapó.		La certificación sanitaria anual de la persona responsable de la manipulación de los alimentos de la residencia Manantial de Copiapó, de acuerdo a lo establecido en el numeral 13.8, de la norma de estándares mínimos de calidad, será validada en una próxima fiscalización que realice este Ente Fiscalizador.

34



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

CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que el Servicio Nacional de Menores de la Región de Atacama 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.

Se deja constancia que el procedimiento disciplinario ordenado instruir por este Organismo Fiscalizador en el Informe Final N° 80, de 2014, para las observaciones del acápite II Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, se encuentra finalizado mediante la resolución exenta N° 142, de 6 de julio de 2015, no obstante ello, debe ser enviado a este Ente de Control, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, para el debido control de legalidad, según lo preceptuado en el numeral 7.2.3 de la resolución N° 1.600, de 2008, de este origen, informando de ello a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de esta Institución Superior de Control.

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

3

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa



www.contraloria.cl