



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

## INFORME DE SEGUIMIENTO

# Servicio Nacional de Menores Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

Número de Informe: 20/2014  
31 de julio de 2015





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

DAA N° 1.838/2015  
REF.: N° 700.439/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO,

31 JUL 2015.061114

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

  
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA  
Contralor General de la República  
Subrogante

A LA SEÑORA  
JAVIERA BLANCO SUÁREZ  
MINISTRA DE JUSTICIA  
PRESENTE

**RTE  
ANTECED**

06 AGO 2015



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

DAA N° 1.839/2015  
REF.: N° 700.439/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO,

31 JUL 2015 061115

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
Subjefe (S)  
División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE

06 AGO 2015



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

DAA N° 1.840/2015  
REF.: N° 700.439/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.



SANTIAGO, 31. JUL 2015. 061116

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
Subjefe (S)  
División de Auditoría Administrativa

RTE  
ANTECED

A LA SEÑORA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

06 AGO 2015



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

DAA N° 1.841/2015  
REF.: N° 700.439/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO,

31 JUL 2015 061117

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.



Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
Subjefe (S)  
División de Auditoría Administrativa

RTE  
ANTECED

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

06 AGO 2015



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

DAA N° 1.842/2015  
REF.: N° 700.439/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

SANTIAGO,

31. JUL 2015. 061118

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
Subjefe (S)  
División de Auditoría Administrativa

NOMBRE: *Mancilla Caviens*  
FIRMA: *[Handwritten Signature]*  
FECHA: *05.8.2015*



**RTE  
ANTECED**

AL SEÑOR  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS  
RANCAGUA

✓



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

DAA N° 1.843/2015  
REF.: N° 700.439/2014

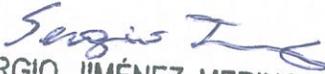
REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE  
INDICA.

---

SANTIAGO, 31. JUL 2015. 061119

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Menores a los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

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

3-Agosto-15.

  
MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL  
Subjefe (S)  
División de Auditoría Administrativa

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

USEG N° 14/2015  
REF. N° 700.439/2014

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 20,  
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA EFECTUADA A  
LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS  
POR EL SERVICIO NACIONAL DE  
MENORES A LOS CENTROS  
COLABORADORES DE LA REGIÓN DEL  
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO  
O'HIGGINS.

---

SANTIAGO, 31 JUL. 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 realizó el seguimiento a las observaciones contenidas en el Informe Final N° 20, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la región del Libertador General Bernardo O'Higgins del Servicio Nacional de Menores, SENAME, en el desarrollo de los proyectos que se detallan en la tabla 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 Carolina Hinojosa Hernández.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 20, de 2014, y la respuesta a dicho documento remitida mediante oficio ordinario DR-6/N° 066, de 2014.

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.

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
I - Cuenta corriente exclusiva	Se advirtió que el hogar ACJ Rengo mantenía en una misma cuenta bancaria recursos provenientes de distintas fuentes, a saber, la subvención del SENAME y del Juzgado de Garantía de Rengo, vulnerando con ello lo establecido en el artículo 54 del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, que aprueba reglamento de la ley N° 20.032, que Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME, y su Régimen de Subvención y el numeral 4.1 de la circular N° 19, de 2005, que dispone las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Traspasados en virtud de la ley N° 20.032, que indican que cada colaborador acreditado debe mantener una cuenta corriente exclusiva para el proyecto, a su nombre y RUT.	La entidad fiscalizada argumentó que fue habilitada una nueva cuenta corriente en el banco Scotiabank, exclusiva para el depósito de las donaciones realizadas al centro.	Se comprobó que el 12 de noviembre de 2014, el nivel central de la corporación a la cual pertenece el hogar ACJ Rengo, habilitó la cuenta corriente N° 97-16881-81 del banco Scotiabank, para el depósito exclusivo de donaciones a dicha residencia, considerándose como tal los recursos provenientes de los juzgados.	Las medidas adoptadas permiten subsanar las observaciones.
II - 2 Sobre los servicios higiénicos	En el hogar Pequeño Cottolengo se determinó que las duchas de los vestidores para el personal se encontraban desaseadas, con acumulación de hongos y en mal estado, lo que transgrede 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.	El servicio remitió el "informe de proceso de supervisión residencias de protección y CREAD, de 25 de agosto de 2014" y fotografías de apoyo, que dan cuenta de que los hechos observados se encontraban corregidos a esa fecha.	Se verificó que en el aludido informe se dejó constancia que las falencias detectadas en el sector de las duchas habían sido mejoradas, lo que se evidencia también a través de las fotografías del lugar.	



**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 - 3- a) Características de la zona de preparación de los alimentos	En la cocina del hogar Pequeño Cottolengo se constató la falta de limpieza y presencia de insectos en el suelo, vulnerándose con tal proceder lo establecido en los estándares mínimos de calidad para atención residencial, resultado esperado N° 25.1.	El organismo manifestó que con el objeto de subsanar lo observado en cuanto a la cocina, se efectuó lo siguiente: - Aumento de las horas de la nutricionista. - Habilitación de espacio para los servicios dietéticos de leche, SEDILE y dietas enterales. - Adquisición de 2 refrigeradores nuevos para lácteos.	Según se consignó en el "informe de proceso de supervisión residencias de protección y CREAD, de 26 de febrero de 2014" a esa fecha las deficiencias advertidas en el sector de la cocina habían sido corregidas, lo que se evidenció también a través de fotografías del lugar que fueron enviadas por el SENAME.	Las medidas adoptadas permiten subsanar las observaciones.
II - 3- b) Aislamiento de la zona de preparación de alimentos	Se detectó que en el patio interior del citado hogar Pequeño Cottolengo, que se encuentra colindante a salida de la cocina, se mantenía acumulación de basura y desperdicios de fruta en estado de descomposición, hecho que infringe lo establecido en el artículo 26 del decreto N° 977, de 1996, del MINSAL, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos, y el aludido resultado esperado N° 25.1 de los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.	- División de las áreas de operaciones preliminares (lavado y separación de verduras) y operaciones de combinación. - Aumento de la dotación de funcionarios destinados a la preparación de los alimentos.		
II - 3- c) Registro de control de los bienes	Se verificó que el hogar ACJ Rengo poseía un registro de bienes de consumo cuyos datos no corresponden a todos los exigidos en el punto 4.5.1 de la mencionada circular N° 19, de 2005, tales como origen de la adquisición, egreso de productos, ubicación y saldo de estos, incumplándose lo dispuesto en cuanto a que cada proyecto debe implementar y mantener un sistema de control de bodega en el cual registrar a lo menos los datos referidos.	La institución señaló que en octubre del año 2014 llevó a cabo un seguimiento en la residencia, en relación a las observaciones realizadas por esta Contraloría General, constatándose una mejora en la gestión y método de control de existencias, además de un correcto resguardo en bodega de alimentos y de pañales y útiles de aseo.	Se comprobó la existencia de un acta de seguimiento, de fecha 15 de octubre de 2014, suscrita por el encargado del hogar y el supervisor a cargo de la gestión, que acredita la implementación de la mejora requerida en el método de control de existencias.	



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 - 7 Medios disponibles para reclamos o quejas	<p>Se comprobó que el hogar ACJ Rengo y Pequeño Cottoengo, el SENAME no había implementado un buzón de opiniones y sugerencias, conforme a lo consignado en el punto N° 2 de la normativa general de las orientaciones técnicas concernientes con la materia, impartidas por el aludido servicio, donde se expresa 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.</p> <p>Adicionalmente, se verificó que en dichos hogares se mantiene un libro para la presentación de reclamos y quejas, en el que solo aparecían anotaciones efectuadas por los educadores de trato directo, hecho que infringe lo indicado en el resultado esperado N° 19.1 de los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.</p>	<p>La entidad fiscalizada reiteró lo que ya había manifestado en su respuesta al preinforme, en cuanto a que el buzón y libro requeridos se encuentran en la entrada del hogar ACJ Rengo, disponibles tanto para los niños, sus familias o adultos responsable, y remitió fotos que así lo acreditan.</p> <p>Añadió que para el caso del hogar Pequeño Cottoengo, el aludido buzón ya se encontraba implementado en la recepción de esa residencia, no refiriéndose al libro de reclamos y quejas.</p>	<p>Se confirmó que ambos hogares cuentan con un buzón de opiniones y sugerencias, al igual que el libro de reclamos y quejas, los que están a disposición de quien lo requiera.</p>	<p>Las medidas adoptadas permiten subsanar lo observado.</p>



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 - 3- d) Productos en mal estado o vencidos	En el hogar Pequeño Cottolengo se comprobó que dentro de una de las cámaras de frío había carnes en mal estado, y que otros productos para consumo de los niños, tales como verduras, lácteos y cecinas, estaban almacenados en una habitación sin mantener la cadena de frío requerida para su adecuada conservación, incumpliendo con lo indicado en el artículo 61 del citado decreto N° 977, de 1996.	El servicio argumentó que el representante legal del hogar informó sobre la creación de un Protocolo de disposición y eliminación de desechos, el que además remitió.	Se verificó la existencia del aludido protocolo, sin embargo el mismo se refiere al proceso de eliminación de desechos y no a la mantención/conservación de los alimentos.	Por lo anterior no es posible subsanar las observaciones.	La incorporación de lo concerniente a la mantención de los alimentos conforme al artículo 61, del reseñado decreto N° 977, de 1996, en el protocolo creado, será validada en una futura auditoría que realice este Organismo Superior de Control.
II - 5- a) Educador de trato directo	Se constató que los educadores de trato directo que trabajan en el hogar ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, detallados en el anexo N° 3, del Informe Final N° 20, de 2014, no poseían las competencias académicas para desempeñar tal función, situación que contraviene lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que aprueba formato de bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos, relativo a la línea de acción centros residenciales, modalidad residencias, de conformidad con la ley N° 20.032, ya nombrada.	La institución reiteró lo expuesto en su respuesta al preinforme, en cuanto a las medidas paliativas que utiliza en relación a la materia, ya que por las bajas remuneraciones que ofrece no puede contratar personal con mayores competencias académicas.	La entidad no aporta nuevos antecedentes a los ya conocidos por esta Contraloría General.		La supervisión del proceso de contratación de educadores de trato directo en los hogares en cuestión de acuerdo a lo dispuesto en el numeral VII, de la mencionada resolución N° 765, de 2011, será materia de revisión en una futura auditoría que efectúe este Ente Fiscalizador.



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DEL SERVICIO	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II - 6- a) Condiciones del terreno de la residencia	<p>Se detectó que en el patio del hogar ACJ Rengo, destinado a actividades recreativas de los niños, no se mantienen las áreas verdes, hecho que contraviene el resultado esperado N° 25.3 contenido en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.</p> <p>Sobre el particular, cabe hacer notar que dicha deficiencia fue advertida en el informe de visitas a establecimientos colaboradores efectuada por el Juzgado de Familia de Rengo, remitido a la entidad fiscalizada por medio del oficio N° 349, de 15 de abril de 2013.</p>	<p>El SENAME comunicó que el Director Regional de dicha institución presentó un proyecto de conservación completo al Consejo Regional (CORE), para conseguir recursos para la reparación del hogar, el que fue aprobado por un monto de M\$ 197.941 e involucraría la reparación de toda la instalación eléctrica, mejoramiento de los baños, la colocación de un aislante térmico, reposición de techos, arreglo de cierres perimetrales, adquisición de equipamiento, mobiliario y juegos infantiles, entre otros.</p>	<p>Se constató mediante documentación de respaldo, que el aludido proyecto se encuentra aprobado, sin embargo la ejecución de los arreglos y mejoras requiere un plazo mayor para su ejecución.</p>	<p>Por lo anterior no es posible subsanar las observaciones.</p>	<p>Los arreglos necesarios, mejoras en infraestructura y la mantención de las áreas verdes del hogar, será materia de revisión en una futura fiscalización que lleve a cabo este Organismo Superior de Control.</p>
II - 6- b) Condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior	<p>En el referido hogar ACJ Rengo se verificó que el piso de flexit se encontraba deteriorado y que, además faltaba la normalización de las instalaciones de gas mediante la obtención del sello verde, hechos que evidencian debilidades en la seguridad que requieren los menores residentes, lo cual vulnera lo previsto en el precitado resultado esperado N° 25.3, en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.</p>				

Handwritten blue initials and a checkmark.



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

**CONCLUSIONES**

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que la Dirección Regional del SENAME del Libertador General Bernardo O'Higgins 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 en cada caso se indican, dándose por finalizado el proceso de seguimiento al mencionado Informe Final N° 20, de 2014.

Finalmente, en cuanto a la observación II-8, referida al procedimiento de cálculo para la indemnización por años de servicios, la efectividad de las medidas que se adopten para subsanar lo observado será verificada en una próxima fiscalización que lleve a cabo este Órgano Superior de Control.

Transcríbese a la Ministra de Justicia y al Auditor Ministerial de esa cartera de Estado, a la Directora Nacional del SENAME y al Jefe del Departamento de Auditoría de dicha entidad, al Director Regional del SENAME del Libertador General Bernardo O'Higgins y a la Unidad Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General.

*[Handwritten mark]*

Saluda atentamente a Ud.,

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



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