



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

INFORME DE SEGUIMIENTO

Servicio Nacional de Menores, Región de Valparaíso

Número de Informe: 56/2014
14 de julio de 2015





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

DAA N° 1.796/2015
REF.: N° 414.794/2014

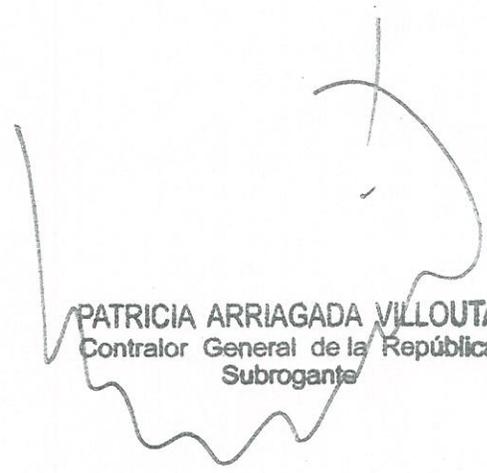
REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.



SANTIAGO, 14. JUL 15 *056010

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,



PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA
Contralor General de la República
Subrogante


A LA SEÑORA
JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DE JUSTICIA
PRESENTE

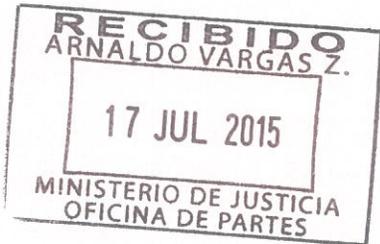





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SEGUIMIENTO

DAA N° 1.797/2015
REF.: N° 414.794/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.



SANTIAGO, 14. JUL 15 *056011

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,

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

AL SEÑOR
AUDITOR MINISTERIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA
PRESENTE



RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.798/2015
REF.: N° 414.794/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 14. JUL 15*056012

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,

MARÍA CRISTINA CALDERÓN VIDAL

Subjefe (S)

División de Auditoría Administrativa



AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE

4

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.803/2015
REF.: N° 414.794/2014

RÉMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

~~OFICINA DE FAMILIA
Servicio Nacional de Menores
Dirección~~

17 JUL 2015

SANTIAGO, 14. JUL 15 *056013

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,


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

AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
VALPARAÍSO

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.800/2015
REF.: N° 414.794/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 14. JUL 15 *056014

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,


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



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

4

RTE
ANTECED



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

DAA N° 1.801/2015
REF.: N° 414.794/2014

REMITE INFORME DE SEGUIMIENTO QUE
INDICA.

SANTIAGO, 14. JUL 15 *056015

Adjunto remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento al Informe Final N° 56, de 2014, sobre auditoría efectuada a los procedimientos aplicados por el Servicio Nacional de Menores, a los centros colaboradores de la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,


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


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

15 JUL. 2015

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

RTE
ANTECED



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

USEG N° 59/2015
REF. N° 414.794/2014

SEGUIMIENTO AL INFORME FINAL N° 56,
DE 2014, SOBRE AUDITORÍA EFECTUADA A
LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR
EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES, A
LOS CENTROS COLABORADORES DE LA
REGIÓN DE VALPARAISO

SANTIAGO, 14 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° 56, de 2014, sobre auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la Región de Valparaíso del Servicio Nacional de Menores, SENAME, en el desarrollo de los proyectos que se detallan en el cuadro N° 1, del mencionado informe final, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas requeridas por este Órgano de Control. La funcionaria que ejecutó esta fiscalización fue la señorita Jenny Álvarez Acuña.

El proceso de seguimiento consideró el referido Informe Final N° 56, de 2014, y la respuesta a dicho documento, remitida mediante oficio ordinario N° 742, 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 DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo a. Servicios higiénicos	Se constató que al interior de las residencias San Francisco de Borja, Manuel de Tezanos Pinto y Enrique Callejas Noemí, los servicios higiénicos no se mantenían en buen estado, tanto en lo relativo a aseo como de funcionamiento, situación que contraviene el artículo 21 del decreto N° 594, de 1999, que aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo del Ministerio de Salud.	El SENAME informó mediante las actas de supervisión de los meses de junio, agosto y septiembre de 2014, que las residencias dieron cumplimiento a lo solicitado, en cuanto al hogar San Francisco de Borja certificó la higienización de sus instalaciones, el hogar Manuel de Tezanos Pinto remodeló sus baños duchas, instaló cerámicos, pintó e instaló luminarias, por último el hogar Enrique Callejas reparó los baños de uso de los niños cambiando puertas, W.C. y pintura general.	Se tuvo a la vista los referidos informes de supervisión que dan cuenta de que se realizaron los arreglos en los citados hogares.	En virtud de las acciones llevadas a cabo por los hogares, se subsana lo observado.
II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo b. Señalización, y e. Vías de escape.	Se comprobó que el centro Santa Cecilia no contaba con la señalización visible para indicar vías de escape y zonas de seguridad de emergencias, infringiendo así lo exigido en el artículo 37, del precitado decreto N° 594, de 1999. Asimismo se determinó que si bien el hogar contaba con vías de escape, estas se mantenían cerradas con llave, obstaculizando la salida en caso de emergencia. La condición descrita incumple el artículo 7° del citado decreto.	La repartición argumentó que se corroboró que la residencia cuenta con extintores, señaléticas visibles, así como vías de evacuación despejadas, esto sin perjuicio de que producto de reunión sostenida con experto en prevención de riesgos se acordó que se cambiaría señaléticas por unas nuevas.	En informe de supervisión del mes de octubre de 2014, del hogar Santa Cecilia se consignó las mejoras efectuadas sobre señalización y vías de escape.	
II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo c. Instalaciones eléctricas	El hogar San Francisco de Borja no mantenía resguardados los circuitos y equipos eléctricos con protector diferencial, lo que incumple lo estipulado en el artículo 39 del decreto N° 594, de 1999, ya mencionado. Respecto de este punto, el servicio precisó que en la supervisión ejecutada por el SENAME Regional el 25 de julio de 2014, se requirió al director del centro que incluya este aspecto dentro del plan de mejoras, que se encontraba en proceso de elaboración.	Sobre la supervisión a las instalaciones eléctricas en el hogar San Francisco de Borja, se comunicó por parte de la dirección del hogar, que se cuenta con el diferencial exigido en la instalación eléctrica.	El informe de supervisión del mes de septiembre de 2014 del SENAME, registra el resguardo de los circuitos y equipos electrónicos con protector diferencial.	



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II-2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo</p> <p>d. Extintores</p>	<p>En la residencia Monseñor Félix Ruiz Escudero los extintores se encontraban con su carga vencida, transgrediendo con ello lo previsto en el artículo 48, del antedicho decreto N° 594.</p> <p>Asimismo, se corroboró que el organismo colaborador Enrique Callejas Noemí, no poseía una cantidad de extintores pertinentes para su resguardo en caso de incendio. Además, los existentes se encontraban en lugares de difícil acceso, tales como oficinas y habitaciones con llave.</p> <p>De igual forma, se verificó que el personal que desempeña funciones en las residencias San Francisco de Borja y Monseñor Félix Ruiz Escudero, no ha sido instruido ni entrenado en el uso de los extintores, capacitación necesaria en caso de emergencia, circunstancia que vulnera lo dispuesto en el antes nombrado artículo 48, del decreto N° 594.</p>	<p>El SENAME confirmó la instalación de extintores en los hogares Monseñor Félix Ruiz Escudero y Enrique Callejas Noemí, sin perjuicio de que para este último hogar se dejó constancia de "falencias detectadas" por cuanto un extintor se encontraba en una sala con llave, otorgándose plazo para su corrección.</p> <p>En cuanto a la capacitación de los funcionarios en los hogares San Francisco de Borja y Monseñor Félix Ruiz Escudero sobre manejo de extintores dictado por el Instituto de Seguridad del Trabajo, se informó que estas fueron realizadas en septiembre y abril de 2014, respectivamente.</p>	<p>Se ratificó mediante los informes de proceso de supervisión a los citados hogares, el seguimiento y medidas adoptadas, tanto en el hogar Monseñor Félix Ruiz Escudero donde se adquirieron 15 nuevos extintores (marzo de 2014), en el hogar Enrique Callejas Noemí se validó la disponibilidad de extintores (junio 2014), y en los hogares San Francisco de Borja y Monseñor Félix Ruiz Escudero se llevó a cabo la capacitación de sus funcionarios por el Instituto de Salud del Trabajador, según consta en el registro de capacitación de abril y agosto de 2014.</p>	<p>En razón de los antecedentes proporcionados por el servicio se subsana lo observado.</p>
<p>II-3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos</p> <p>a. Características de la zona de preparación de los alimentos, y</p> <p>b. Disposición de servicios de aseo e higiénicos</p>	<p>a. Se comprobó que en el hogar Santa Cecilia la zona de preparación de alimentos no era de material impermeable y/o lavable, además de encontrarse en mal estado y con falta de limpieza, transgrediéndose lo contenido en el artículo 25, del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que Aprueba Reglamento Sanitario de los Alimentos.</p> <p>b. En las residencias Santa Cecilia, Santa Teresita de Lisieux y San Francisco de Borja, se constató que en la zona de elaboración de alimentos no se cuenta con un lavamanos provisto de jabón ni toallas desechables, hechos que infringen lo estipulado en el artículo 33, del decreto N° 977, antes nombrado.</p>	<p>La repartición manifestó que producto de las supervisiones a los hogares en cuestión, se han hecho arreglos en pisos y muros de cocinas en el caso del hogar Santa Cecilia e instalado dispensadores de jabón y toallas desechables, en los hogares Santa Teresita de Lisieux y San Francisco de Borja.</p>	<p>Se validó a través de las actas de supervisión de los meses de julio y noviembre de 2014, las mejoras en las residencias Santa Cecilia, Santa Teresita de Lisieux y San Francisco de Borja.</p>	

[Handwritten signature]



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-3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos c. Manipuladora de alimentos	Se verificó que en los centros Arturo Prat y Anunciación los manipuladores de cocina no utilizaban la cofia o gorro que cubre la totalidad del cabello, contraviniendo el artículo 56, del mencionado decreto N° 977, de 1996.	La entidad comunicó que en el caso del hogar Arturo Prat se instruyó sobre el uso de la cofia por las manipuladoras de alimentos para una futura supervisión y en caso del hogar Anunciación si bien se confirmó que se hacía uso del gorro, no ocurría lo mismo respecto del uso de mascarilla hecho que fue reiterado en dos visitas de supervisión.	Se corroboró que en las actas de supervisión de los meses de julio y noviembre de 2014, para el hogar Arturo Prat y Anunciación, se señala el cumplimiento de las medidas solicitadas.	El resultado de la supervisión efectuada por el SENAME, subsana lo observado.
II-4. Seguimiento a las observaciones por parte del SENAME	Se comprobó que en los informes de proceso del año 2013, del hogar Santa Teresita Lisieux, no se llevó a cabo el seguimiento a las observaciones anteriores con el fin de mantenerlas o subsanarlas según correspondiese, vulnerando lo dispuesto en el oficio circular N° 5, de 2010, del SENAME.	La repartición argumentó que considerando lo indicado en informes de proceso del primer trimestre 2014, desde el mes de abril en adelante se procedió a realizar el seguimiento a las exigencias en los distintos ámbitos de la supervisión, lo que se acreditan a través de carta al representante legal e informe de proceso de supervisión mensual del establecimiento.	Se validó por medio de informes de supervisión del año 2014, del SENAME, el seguimiento a las observaciones formuladas en informes anteriores.	Las acciones adoptadas, subsanan la observación.
II-5. Carpetas de los menores a. Evaluación integral del menor	<p>En el centro Santa Cecilia, las carpetas de las niñas no contaban con las evaluaciones de competencias parentales que dispone la resolución N° 765, de 2011, del Ministerio de Justicia, en la que se establecen los aspectos a considerar en la intervención de los menores.</p> <p>Por otra parte, si bien los hogares Santa Teresita de Lisieux y Casa de la Providencia efectúan las evaluaciones integrales de las jóvenes, estas no se ejecutan dentro del plazo de 20 días consignado en la precitada resolución N° 765, de 2011.</p> <p>Por lo anterior, se requirió al SENAME supervisar que las carpetas de los menores se encuentren completas y los informes correspondientes cumplan con los plazos fijados en la antes nombrada resolución N° 765, de 2011.</p>	El servicio manifestó que en la supervisión practicada durante el 2014, se constató que en los tres hogares objetados se cumplió con el envío de los verificadores solicitados, además se revisó el 100% de las carpetas con la incorporación de los registros faltantes.	Se ratificó la supervisión llevada a cabo en los tres hogares objetados, durante el mes de octubre de 2014, a través de los informes emitidos que dan cuenta de la presencia de la documentación exigida.	Las referidas supervisiones, permiten subsanar lo observado.

Handwritten initials and a checkmark.



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II-5. Carpetas de los menores</p> <p>b. Formulación y evaluación del Plan de Intervención Individual, PII</p>	<p>En lo concerniente a la formulación del PII, se advirtió que en las residencias Padre Pienovi, San Francisco de Borja, Anunciación y Casa de la Providencia, dicho plan es elaborado con posterioridad al plazo dispuesto en el punto 6.3, de la aludida resolución N° 765, de 2011, en el cual se dispone que la formulación del documento en cuestión debe iniciarse durante el primer mes de la incorporación del niño, niña o adolescente al centro residencial, y complementarse el segundo mes con los hallazgos de la evaluación diagnóstica.</p> <p>Por lo anterior, en respuesta al preinforme la entidad examinada expone que esos proyectos serían inspeccionados en el mes de agosto de 2014.</p>	<p>El SENAME comunicó que para los hogares Padre Pienovi, San Francisco de Borja, y Casa de la Providencia, se han revisado el 100% de los casos vigentes en la residencia, sus carpetas y en los casos donde se solicitó la incorporación de registros faltantes se confirmó el cumplimiento de ello, (Planes de Intervención e informes de Avance).</p> <p>Añadió, que en el caso del hogar Anunciación durante el proceso de supervisión se efectuaron observaciones sobre la calidad de los registros en expediente y se requirió mantener el control de la emisión oportuna de los informes trimestrales a judicatura en carpeta a la par de mantener registros ordenados y al día. Sin embargo en nueva visita se volvió a reiterar lo referido a los retrasos en la emisión de informes y elaboración de Planes de Intervención e Informes de Avance.</p>	<p>Se corroboró mediante informes de supervisión de los meses de septiembre y octubre de 2014, que el SENAME ejecutó las acciones de supervisión y revisó el acatamiento de los plazos de formulación del PII y de la incorporación de los casos faltantes.</p>	<p>Las acciones llevadas a cabo, subsanan las observaciones.</p>
<p>II-7. Infraestructura— Recursos materiales</p> <p>a. Dormitorios</p> <p>b. Servicios higiénicos para menores</p>	<p>Se constató que en el hogar Vengan a Mí, los lockers o closet habilitados para que los menores guardaran sus vestimentas, se encontraban en malas condiciones y, en algunos casos, completamente averiados imposibilitando su uso. Lo que infringe el punto 7.2 de la enunciada resolución N° 765, de 2011, que establece que cada niño debe contar con un espacio personal para resguardo de bienes propios.</p> <p>Por otra parte, en el centro San Francisco de Borja los servicios higiénicos de los menores no contaban con agua caliente, condición que transgrede el punto 7.2, de la precitada resolución N° 765, que indica que los baños deben contar con dicho elemento el que corresponde que esté disponible para el uso diario.</p>	<p>La repartición argumentó que en visita de supervisión se comprobó que el hogar Vengan a Mí recibió 12 casilleros en donación para reemplazar aquellos que se encontraban en malas condiciones. En el caso del Hogar San Francisco de Borja, en visita de agosto de 2014, se consignó la reparación de agua caliente en los servicios higiénicos.</p>	<p>Se verificó la donación de 12 casilleros para el hogar Vengan a mí, así como en informe de supervisión del mes de agosto de 2014, que da cuenta de los arreglos a los servicios higiénicos en relación al agua caliente.</p>	

[Handwritten signature and initials]



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>II-7. Infraestructura- Recursos materiales</p> <p>d. Amoblado y decoración de la residencia</p>	<p>Se comprobó que en los hogares San Francisco de Borja y Enrique Callejas Noemí, los espacios interiores y exteriores carecían de decoración, y además, no se encontraban en buen estado, toda vez que presentaban vidrios rotos, puertas y mobiliario dañados.</p> <p>En el mismo orden de ideas, se constató que los centros Santa Cecilia y Enrique Callejas Noemí no contaban con las correspondientes medidas de seguridad e higiene en los espacios exteriores, tales como jardines y áreas verdes.</p> <p>Los aspectos descritos transgreden lo dispuesto en el numeral 25.3, de los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, respecto de espacios interiores y exteriores mantenidos en buen estado en términos estructurales y decorativos, procurando su mantención y, un programa de reparación para el edificio, mobiliario y equipamiento y que de existir daño, sea corregido oportunamente.</p>	<p>La repartición indicó que tanto el hogar Enrique Callejas, como el San Francisco de Borja y Santa Cecilia han realizado mejoras con la finalidad de subsanar las objeciones del Informe Final N° 56 de 2014, de este origen, acciones entre las cuales se encuentran reposición de vidrios, proceso de pintado, recambio de sillones, juguetes y decoración.</p>	<p>Se validó que en los informes de supervisión de los meses de junio a noviembre de 2014, se consignaron las mejoras al amoblado y decoración en los citados hogares.</p>	<p>Las acciones adoptadas subsanan las observaciones.</p>
<p>II-8. Presentación de reclamos o quejas</p>	<p>Se determinó que los hogares Monseñor Félix Ruíz Escudero y Anunciación, no cuentan con un procedimiento que permita manifestar reclamos o sugerencias, tanto por los menores residentes como por las visitas que reciben los mismos.</p> <p>Lo anterior contraviene el N° 19 de los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, además del punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre lo pertinente, impartidas por el SENAME, en las que se expone que en cada programa o centro, existirá un buzón para recibir sugerencias y reclamos, 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>La entidad argumentó que en supervisiones efectuadas en octubre y julio de 2014, se verificó que el Hogar Monseñor Félix Ruíz Escudero y el Anunciación, implementaron el libro de sugerencias y reclamos.</p>	<p>Los informes de supervisión de los meses de octubre y julio de 2014, dan cuenta de la habilitación del mencionado libro.</p>	



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
II-10. Otros Falta de seguridad en el hogar	<p>Se advirtió que en el hogar Enrique Callejas Noemí, los menores se encontraban permanentemente realizando maniobras que eventualmente ponen en riesgo su integridad física, subiéndose a la reja del centro, la cual contaba con puntas de fierro.</p> <p>Además, se verificaron otras conductas riesgosas por parte de los menores, toda vez que fuera del hogar se efectuaban arreglos con maquinaria pesada, obstaculizando los jóvenes el trabajo de los obreros, sin que su conducta fuera impedida por un funcionario responsable del recinto.</p> <p>La situación descrita obedece a un incumplimiento del numeral 3 del artículo 3° del decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que Promulga Convención Sobre los Derechos del Niño, el que dispone que los Estados deben asegurarse que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o protección de los niños, cumplan con las normas establecidas por las autoridades correspondientes, especialmente en lo relativo a materias de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como también la existencia de una supervisión adecuada. El hecho se evidencia en las fotografías incluidas en anexo del Informe Final N° 56, de 2014.</p>	<p>La repartición señaló que en reunión sostenida el día 5 de junio de 2014, con los educadores del hogar, se trataron temáticas de seguridad y funciones particulares en conjunto con la supervisora técnica, lo que se consignó en el informe de supervisión del citado mes.</p>	<p>El informe de supervisión del mes de junio de 2014, confirma las sugerencias efectuadas al hogar sobre el particular.</p>	<p>Por lo expuesto, se subsana lo observado.</p>

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]



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

2.- OBSERVACIONES QUE SE MANTIENEN

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
II-3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos b. Disposición de servicios de aseo e higiénicos	En la residencia Anunciación, se comprobó que en la zona de elaboración de alimentos no se dispone de un lavamanos provisto de jabón ni toallas desechables, hechos que infringen lo estipulado en el artículo 33, del decreto N° 977, de 1996, ya nombrado.	La repartición señaló que en supervisión nocturna llevada a cabo en agosto de 2014, se confirmó que las observaciones aún no habían sido superadas, por lo que la residencia se comprometió a adoptar las acciones pertinentes a la brevedad. Anadió, que en supervisión del mes de noviembre de 2014, se validó que si bien la zona de preparación de alimentos estaba limpia, el sector de cocina se encontraba en desorden.	Se corroboró a través del acta de noviembre de 2014, que en el ítem "falencias detectadas" se consignó el desorden de la cocina del hogar, por cuanto se encontraban alimentos vencidos.	Por lo expuesto, se mantienen las observaciones.	La efectividad de las medidas que implemente el SENAME para evitar las deficiencias en comento, será evaluada en una futura auditoría.
II-3 Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos c. Manipuladora de alimentos	Se verificó que en el centro Santa Teresita de Lisieux los manipuladores de cocina no utilizaban la cofia o gorro que cubre la totalidad del cabello, contraviniendo el artículo 56, del mencionado decreto N° 977, de 1996.	La entidad manifestó que acta de supervisión del 23 de septiembre de 2014, se cotejó el uso de gorra por las manipuladoras.	Se constató que en la aludida acta de supervisión, no se registra el cumplimiento de la utilización de la cofia.		
II-3 Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos d. Registro de control de los bienes	Se determinó que los hogares Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación no mantienen un registro de control de inventario o este no se encuentra totalmente implementado, lo que no se condice con lo previsto en el numeral 4.5.2., del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Transferidos en virtud de la ley N° 20.032, esta última sobre Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME, y su Régimen de Subvención.	El servicio argumentó que el organismo colaborador Patronato de los Sagrados Corazones, que administra los tres hogares en cuestión, adjuntó los inventarios requeridos, sin embargo estaban incompletos y con errores, por lo que se solicitó su corrección mediante carta N° 3.501, de 2014.	Tal como se señala en la respuesta, no fueron proporcionados los registros de control de bienes de los hogares Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación..		El registro de control de inventario de los hogares Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación, será objeto de revisión en una próxima auditoría que realice esta Contraloría General.

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]



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

N° OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	RESPUESTA DE LA ENTIDAD	ANÁLISIS DE LA RESPUESTA Y VERIFICACIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	ACCIÓN DERIVADA
<p>II-6. Recursos humanos a. Profesionales</p>	<p>Se verificó que el centro Santa Cecilia, no contaba con la dotación de profesionales mínima exigida en el punto 7.1, acápite VII, de la resolución N° 765, ya mencionada.</p>	<p>La repartición manifestó que actualmente la residencia cuenta con 8 educadores de trato directo con jornada completa (dos por turno a excepción de la noche que queda solo uno por casa), por ello se requerirá a la institución el acatamiento del estándar de dotación por noche lo cual será validado en procesos de supervisión durante el 2015.</p> <p>Asimismo, precisan que dado que se aumentó en 11 plazas la capacidad de este proyecto, se contrató un asistente social a jornada completa y una psicóloga a media jornada.</p>	<p>No se aportan antecedentes que avalen lo informado.</p>	<p>En consideración a que no se cuenta con la dotación mínima exigida, según lo confirme el propio servicio, se mantiene la observación.</p>	<p>La dotación de personal necesaria para el hogar Santa Cecilia, será validada en una futura fiscalización que lleve a cabo este Organismo Contralor.</p>
<p>II-6. Recursos humanos b. Educador de trato directo</p>	<p>Las residencias San Patricio, Santa Cecilia, Manuel de Tezanos Pinto, Santa Teresita de Lisieux, Enrique Callejas Noemí, Monseñor Félix Ruíz Escudero, Aldeas Infantiles S.O.S., Anunciación, Pequeño Cottolengo, Padre Pienovi y Casa de la Providencia, no dieron cumplimiento a la obligación contenida en el numeral VII, de la precitada resolución N° 765, de 2011, la que establece que los funcionarios que desempeñan la labor de educador/a de 2011, de trato directo, deben contar con un título técnico, auxiliar social, o educador/a especializado/a.</p>	<p>El SENAME argumentó que en relación al proceso de contratación de las/los educadores/as, las bases técnicas, en el punto referido al ámbito del recurso humano, específicamente en el acápite que describe las exigencias y funciones para el desempeño del cargo de educador/a de trato directo indica "Técnico/a, auxiliar social o educador/a especializado y con experiencia en graves vulneraciones de derechos de infancia y adolescencia (...)", además detalla para cada residencia el personal con que cuenta y de ellos cuantos tienen título técnico, añadiendo que en los casos que no tienen el título son funcionarios de una vasta experiencia en el cuidado de niños/as.</p>	<p>Sin perjuicio de lo comunicado para cada residencia, no se acreditó la calidad de técnicos, auxiliar social o educador de las personas contratadas en calidad de "Educador Trato Directo".</p>	<p>Por lo expuesto, se mantiene la observación.</p>	<p>La supervisión del proceso de contratación de educadores de trato directo de los hogares en cuestión en conformidad a lo dispuesto en el numeral VII, de la aludida resolución N° 765, de 2011, será materia de revisión en una futura auditoría que efectúe esta Contraloría General.</p>

[Handwritten signature and initials]



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. Recursos humanos c. Manipuladora de alimentos	Las manipuladoras de alimentos de los hogares Monseñor Félix Ruiz Escudero, Casa de la Providencia y Vengan a Mí, no contaban con los certificados sanitarios anuales extendidos por el servicio de salud o profesionales médicos, en contravención a lo establecido en el resultado esperado 13.8, de los Estándares Mínimos de Calidad para Atención Residencial, de 2011.	La repartición indicó que en los tres hogares mencionados las manipuladoras de alimentos no tienen los certificados sanitarios anuales exigidos, sin perjuicio de ello adjuntan los verificadores de exámenes médicos realizados y de asistencia a capacitaciones.	No se proporcionaron certificados sanitarios anuales extendidos por el servicio de salud o profesionales médicos.	En razón de que no se ha dado cumplimiento a los Estándares Mínimos de Calidad para Atención Residencial, de 2011, se mantiene la observación.	Las acciones llevadas a cabo por el SENAME con la finalidad de que las manipuladoras de alimentos cuenten con los certificados sanitarios anuales serán validadas en una próxima fiscalización que efectúe este Organismo Superior de Control.
II-7. Infraestructura – Recursos materiales c. Disposición de espacios comunes	Se determinó que en la residencia Santa Cecilia, el inmueble no poseía un espacio habilitado para desarrollar trabajos, recepción y reuniones, teniendo solo un living, el cual era utilizado para todos esos propósitos. Por otra parte, se constató que en los establecimientos San Francisco de Borja, Enrique Callejas Noemí y Santa Cecilia, no se disponía de una sala multiuso habilitada para la ejecución de talleres. Ambos hechos vulneran la exigencia estipulada en el numeral 9.1, respecto de la infraestructura, del acápite IX, Recursos materiales mínimos, de la citada resolución N° 765, de 2011.	El servicio argumentó que para el caso del Hogar Santa Cecilia se están haciendo gestiones con el propósito de habilitar un espacio que tenga por función desarrollar múltiples actividades grupales, aspecto que será abordado en el período 2015. En tanto que para el hogar Enrique Callejas, si bien se han ejecutado mejoras a la infraestructura, se hicieron requerimientos producto de las falencias detectadas, las que aún no han sido corregidas, lo que será comprobado en el proceso de fiscalización del año 2015. Finalmente para el hogar San Francisco de Borja, manifestó que se encuentra en proceso de incorporar computador a sala de estudio y que dado que no cuenta con más espacio, no es posible, por ahora, implementar una sala multiuso exclusiva.	No se aportan antecedentes adicionales que evidencien los avances.	Sin perjuicio de las acciones comunicadas, en consideración a la falta de los espacios comunes en comento, se mantiene lo observado.	La efectividad de las medidas que adopte el SENAME con la finalidad de que los hogares en cuestión, den cumplimiento a las exigencias de infraestructura según lo dispuesto en la resolución N° 765, de 2011, será validada en una futura fiscalización a realizar por este Ente Contralor.
II-7. Infraestructura – Recursos materiales d. Amoblado y decoración de la residencia	Se corroboró que en el hogar Anunciación los espacios interiores y exteriores carecían de decoración, y además, no se encontraban en buen estado, toda vez que presentaban vidrios rotos, puertas y mobiliario dañados, transgrediendo el numeral 25.3, de los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, sobre espacios interiores y exteriores mantenidos en buen	En su respuesta no se proporcionaron antecedentes.	No se cuenta con antecedentes que informar.	Por lo expuesto, se mantiene la observación.	

[Handwritten signature and initials]



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
	estado en términos estructurales y decorativos, procurando su mantención y, un programa de reparación para el edificio, mobiliario y equipamiento y que de existir daño, sea corregido oportunamente.				

 R



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

CONCLUSIONES

En mérito de lo expuesto, cabe concluir que Servicio Nacional de Menores realizó gestiones que permitieron subsanar las observaciones contenidas en el Informe Final N° 56, de 2014, de este origen.

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.

En lo concerniente a las observaciones II-5.b, sobre Formulación y evaluación del Plan de Intervención Individual, PII, en lo referido a que estos deben incluir las sugerencias u observaciones individuales y II-6.c, sobre la falta de mantención de registros en la planificación de los menús, que demuestre la variedad y pertinencia alimenticia, en el hogar Aldeas Infantiles S.O.S. de Quilpué, la efectividad de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a lo requerido en el Informe Final N° 56, de 2014, será verificado en una próxima fiscalización que lleve a cabo este Órgano Superior de Control, ello sin perjuicio de la labor de control que le corresponda ejercer sobre las materias señaladas a la Auditoría Interna de la institución.

Transcríbese a la Ministra de Justicia, al Auditor Ministerial de esa cartera de Estado, al Director Nacional del Servicio Nacional de Menores, al Director Regional del Servicio Nacional de Menores de Valparaíso, al Jefe del Departamento de Auditoría del Servicio Nacional de Menores y a la Unidad Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General.

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa



www.contraloria.cl