



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

**INFORME FINAL**

# Servicio Nacional de Menores

Número de Informe : 981/2015  
2 de diciembre de 2015





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.241/2015

REMITE INFORME QUE INDICA

---


SANTIAGO, 02.DIC.15\*095662

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.243/2015

REMITE INFORME QUE INDICA

---


SANTIAGO, 02.DIC.15 \*095663

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FOJARES ARMIJO N.  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa



 AL SEÑOR  
AUDITOR MINISTERIAL  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
PRESENTE

RTE  
ANTECED





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.242/2015

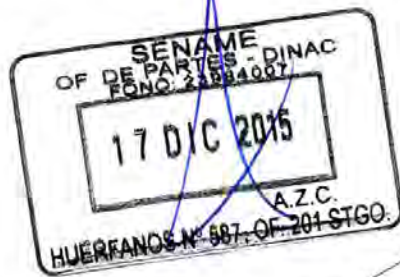
REMITE INFORME QUE INDICA

---

SANTIAGO, 02.DIC.15\*095664

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

Saluda atentamente a Ud.,



POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

A LA SEÑORA  
MARCELA LABRAÑA SANTANA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

RTE  
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.244/2015

REMITE INFORME QUE INDICA

---



SANTIAGO, 02. DIC 15 \*095665

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR  
AUDITOR INTERNO  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE

RTE  
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.245/2015

REMITE INFORME QUE INDICA

---

SANTIAGO, 02.DIC.15 \*095666


Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

Saluda atentamente a Ud.,

17 DIC. 2015

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

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

 AL SEÑOR  
JEFE 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  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

UCE. : N° 6  
DAA. : N° 3.246/2015

REMITE INFORME QUE INDICA

---

SANTIAGO, 02.DIC.15\*095667

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Consolidado N° 981, de 2015, con el resultado de la auditoría practicada en los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores a nivel nacional.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL  
PRISCILA JARA FUENTES  
ABOGADO  
Jefe División de Auditoría Administrativa

~~DR. RODRIGO PAZ HENRIQUEZ  
MEDICO PSIQUIATRA  
R.U.T.: 8.548.083-9  
RCM: 18353-9~~

02/12/2015  
Rodrigo Paz  
8548083-9

AL SEÑOR  
PRESIDENTE CORPORACIÓN DE DESARROLLO  
Y PROMOCIÓN DE NIÑOS, JÓVENES Y FAMILIAS – SOFINI  
PRESENTE

RTF





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

PNAC: 13.005  
UCE N° 6

INFORME CONSOLIDADO N° 981, DE 2015,  
SOBRE AUDITORÍA EFECTUADA A LOS  
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR LOS  
CENTROS COLABORADORES DEL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES.

---

SANTIAGO, - 2 DIC. 2015

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en los artículos 6°, 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores del Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, en la ejecución de los proyectos que se detallan en el Anexo N° 1.

#### ANTECEDENTES GENERALES

El SENAME es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, cuya finalidad es contribuir a la restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de aquellos infractores/as de la ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio.

La normativa por la cual se regula la vigilancia de menores en situación irregular, se encuentra contenida en la ley N° 20.032, que Establece un Sistema de Atención a la Niñez y a la Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME, y su Régimen de Subvención, y en el reglamento dispuesto en el decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia.

El servicio otorga recursos a los aludidos organismos colaboradores para financiar actividades relacionadas con las siguientes líneas de acción:

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  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

1. Oficinas de protección de los derechos del niño, niña y adolescente.
2. Centros residenciales.
3. Programas.
4. Diagnóstico.

Para la entrega de los aludidos recursos, el SENAME realiza llamados a concurso. Cada uno de estos se rige por las bases que el servicio pone a disposición de los interesados en su sitio web y, una vez finalizada la licitación y adjudicados los proyectos, se procede a celebrar los convenios pertinentes y a efectuar las transferencias de que se trate.

Sobre el control de los proyectos, la entidad ha implementado un sistema computacional en red, denominado SENAINFO, en el cual se maneja la información acerca de los aspectos técnicos y financieros, tanto de los centros de administración directa, como de los nombrados colaboradores.

Dichos fondos deben ser rendidos de conformidad a las disposiciones impartidas por el SENAME, en especial a través del oficio circular N° 19, de 2005, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Traspasados en virtud de la ley N° 20.032, ya citada, como asimismo, a lo previsto en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas, vigente a la época del presente programa nacional de auditoría.

## **OBJETIVO**

La fiscalización tuvo por finalidad constatar que los centros colaboradores del SENAME cumplieran con los requisitos y procedimientos ordenados para la ejecución de los proyectos, según lo dispuesto en la antedicha ley N° 20.032 y en su reglamento.

## **METODOLOGÍA**

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y con los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, de este origen, atendiendo los resultados de evaluaciones de control interno de los temas revisados, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias. Asimismo, se examinaron las cuentas referidas a la materia de la especie.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

## UNIVERSO Y MUESTRA

Para determinar la muestra a auditar, se consideraron los hogares incluidos en la denuncia presentada a este Organismo Contralor por la Corporación de Desarrollo y Promoción de Niños, Jóvenes y Familias, SOFINI, incorporando aquellos que se encontraban vigentes a la fecha de la fiscalización y que registraban la mayor cantidad de fondos transferidos hasta el mes de noviembre del año 2013.

Es así que, a nivel nacional se verificó la existencia de 326 centros habilitados colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron 89 para realizar el trabajo, lo que equivale al 27,3% del universo antes identificado, conforme se presenta en el siguiente cuadro y cuyo detalle se expone en el Anexo N° 1.

CUADRO N° 1

Universo y muestra

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO	MUESTRA EXAMINADA	
	N°	N°	%
Centros colaboradores del SENAME	326	89	27,3%

Fuente: Información obtenida de la base de datos proporcionada por el servicio.

Corresponde precisar que la auditoría efectuada consideró la totalidad de los fondos recibidos por los centros durante el año 2013 y las rendiciones de cuentas de los gastos efectuadas por estos entre los meses de septiembre y diciembre del mismo año, examinándose el último período indicado dependiendo de la disponibilidad del expediente a la fecha de la fiscalización. Además, de las plazas asignadas en los hogares, se seleccionaron a lo menos cinco carpetas de menores con la finalidad de efectuar un análisis de los antecedentes relacionados con los residentes.

## PRINCIPALES RESULTADO DE LA AUDITORÍA

La revisión practicada por esta Contraloría General a los organismos colaboradores seleccionados en la muestra dio origen a los respectivos preinformes de observaciones, los cuales fueron remitidos a cada una de las direcciones regionales del SENAME para que tomaran conocimiento e informaran sobre los alcances formulados, tras lo cual se analizaron las respuestas obtenidas y se evacuaron los correspondientes informes finales.

En definitiva, el programa de auditoría consideró la emisión de 14 informes finales, emitidos entre el 3 de septiembre y el 26 de diciembre, ambas fechas de 2014, cuya nómina consta en el Anexo N° 2, todos los





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

cuales se encuentran publicados en la página web de esta Entidad Superior de Control, y cuyo resumen se indica a continuación.

## I. EXAMEN DE CUENTAS

### 1. Cuenta corriente exclusiva.

Se verificó que los hogares que se mencionan en el siguiente cuadro manejan en una sola cuenta corriente la subvención y otros ingresos que perciben, tales como donaciones o aportes propios.

CUADRO N° 2

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar ACJ Rengo	Libertador General Bernardo O'Higgins
Centro residencia para lactantes y preescolares	Bío Bío
Hogar Los Aromos	
Mi Casa Valdivia	Los Ríos
Hogar Maruri	Metropolitana

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

Adicionalmente, el Hogar Maruri de la Región Metropolitana utiliza la misma cuenta corriente bancaria para administrar los fondos provenientes de las distintas transferencias recibidas del SENAME, vale decir, los recursos del programa de residencia para mayores y los del programa de protección especializado de intervención residencial.

Las situaciones previamente descritas vulneran lo establecido en el artículo 54 del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, así como el numeral 4.1, de la circular N° 19, de 2005, del SENAME, ya citada, en los cuales se dispone que cada colaborador acreditado deberá mantener una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y asociada al RUT del mismo.

### 2. Incumplimiento del SENAME de los plazos en las transferencias mensuales.

De la revisión efectuada a los fondos traspasados durante el año 2013 a las residencias incluidas en la muestra, se acreditó que el SENAME incurrió en diversos atrasos, tanto en la Región Metropolitana como en la del Bío Bío, toda vez que estos fueron depositados a las entidades con posterioridad a lo establecido en el artículo 53 del aludido decreto N° 841, el cual prevé que el monto de la subvención se entregará dentro de los primeros 15 días de cada mes.





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

3. Emisión del comprobante de ingreso al SENAME.

En la Región de Coquimbo se verificó que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia no remitió al SENAME los comprobantes de ingreso de los meses de enero a marzo de 2013, debido a que estos no fueron confeccionados por la residencia. Adicionalmente, los correspondientes al período comprendido entre julio y noviembre de la misma anualidad, no se encontraban numerados, situaciones que contravienen lo dispuesto en el artículo 56, del mencionado decreto N° 841, de 2005, y en el numeral 5.3, de la resolución N° 759, de 2003, de este origen.

4. Informe mensual.

En el Hogar Buen Pastor de Concepción se evidenció que no se conservan antecedentes a través de los cuales se pueda acreditar la entrega oportuna de los informes mensuales de las rendiciones de cuentas, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2013. Cabe señalar que estos deben ser presentados a las direcciones regionales del SENAME a más tardar el día 10 de cada mes, conforme lo indica el numeral 4.4, del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME, antes referido.

**II. VALIDACIONES EFECTUADAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS**

1. Inhabilidades del personal que labora en esas entidades.

Inexistencia de certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples.

De la revisión practicada a las carpetas de las personas que trabajan para los proyectos examinados se determinó que, en términos generales, en los centros correspondientes a ocho regiones del país, a saber; Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Bío Bío, Los Ríos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Metropolitana, no contienen los certificados de antecedentes ni las declaraciones juradas simples que expresen la circunstancia de no encontrarse los servidores procesados o formalizados por crimen o simple delito, o bien, estos documentos no se encuentran actualizados.

Lo manifestado contraviene lo previsto en el artículo 11 de la ley N° 20.032, antes mencionada y el punto 2, letras a) y c), del oficio circular N° 15, de 2012, del SENAME, que "Imparte Instrucciones sobre Obligación Contenida en los Convenios que se Suscriben con Organismos Colaboradores de las Funciones de este Servicio".

2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo.

Se realizaron diversas validaciones relacionadas con los aspectos de seguridad en el lugar de trabajo y las condiciones de higiene del personal que labora en cada uno de los organismos colaboradores, por





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ejemplo, que los baños asignados al personal fueran individuales, separados por sexo y mantenidos en buen estado de limpieza y funcionamiento, que existiera un recinto destinado a cambio de vestuario con sus respectivos casilleros y otro en el cual los empleados pudieran consumir sus alimentos.

Asimismo, se verificó que las instalaciones contaran con vías de escape y zonas de seguridad ante emergencias, visibles y permanentemente señalizadas, que los circuitos y equipos eléctricos se encontraran resguardados mediante un protector diferencial, que existieran los extintores adecuados al riesgo a cubrir, con sus mantenciones al día y ubicados en sitios de fácil acceso. También se constató que los trabajadores estuvieran instruidos y entrenados sobre la manera de usar estos equipos, todo lo anterior conforme a lo exigido en el decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

Los centros en los cuales se detectaron deficiencias relacionadas con las materias antes expuestas, se detallan en el Anexo N° 3, conjuntamente con los aspectos observados en cada caso.

### 3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos.

En concordancia con lo establecido, principalmente, en el decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos y que establece las condiciones que debe cumplir la zona de preparación de estos, se verificó en las inspecciones realizadas a las distintas residencias que el espacio destinado a la cocina contara, entre otros, con pisos y paredes de materiales no absorbentes, lavables y atóxicos, cielos libres de mohos y fáciles de limpiar, lavamanos provisto de jabón y medios higiénicos para secarse las manos y, además, que se encontrara separado de los recintos destinados a alojamiento, baños, vestuario y acopio de desechos.

Adicionalmente, se constató que las manipuladoras de alimentos, en el ejercicio de sus funciones, usaran ropa protectora como cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello y delantal. También, se efectuaron revisiones a las bodegas de alimentos, con la finalidad de comprobar que no existieran productos en mal estado o vencidos, tal como lo señala la referida normativa.

Por último, el numeral 4.5.1 de la aludida circular N° 19, de 2005, del SENAME, indica que cada centro debe llevar un registro de control de bienes de consumo actualizado, lo que fue evaluado por esta Contraloría General en cada uno de los centros visitados.

Las validaciones efectuadas respecto del cumplimiento de lo anteriormente expuesto a nivel nacional, dieron el resultado que se muestra en el Anexo N° 4.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

4. Carpetas de los menores.

a. Ingreso y acogida del menor a la residencia.

En relación con este punto se constató que el beneficiario Daniel Z. P. se incorporó al Hogar Pequeño Cottolengo Don Orione de la Región Metropolitana, con fecha 2 de mayo de 1998, a raíz de la solicitud directa de su padre, don Marcelo Z. C. quien, en esa época, se desempeñaba como director regional del SENAME, en consecuencia, la derivación del infante no se efectuó por disposición de una autoridad judicial, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 19 de la ley N° 20.032, antes mencionada.

Por otra parte, se verificó que las residencias nombradas en el siguiente cuadro carecían de un protocolo para la acogida y contención de los menores, ya sea para el caso de los ingresos programados y/o los de situaciones de emergencia, el cual aparece exigido en el numeral 6.1, del acápite VI., sobre descripción del proceso general de trabajo en el centro residencial, 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" y su reglamento.

CUADRO N° 3

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Aldeas Infantiles S.O.S.	Antofagasta
Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
Residencia Ayún de Chañaral	Atacama
Residencia Hagámoslo Juntos	Metropolitana

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

b. Evaluación integral del menor.

Se advirtió que existían carpetas de menores que no contaban con la evaluación de competencias parentales y/o esta se encontraba incompleta, no obstante que aparece requerida en la aludida resolución N° 765, de 2011, y consiste en una verificación y profundización de las evaluaciones con que el niño, niña o adolescente ingresa a la residencia.

A su vez, se comprobó que algunas de las carpetas examinadas presentaban evaluaciones realizadas fuera del plazo establecido en la normativa previamente citada, el cual corresponde a 20 días hábiles (1 mes) contados desde el día de ingreso del menor al centro. El detalle de los centros en los que se detectaron las situaciones antes descritas se indica en la siguiente tabla:





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

CUADRO N° 4

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Aldeas Infantiles SOS Antofagasta	Antofagasta
Residencia Ayún de Chañaral	Atacama
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimavida	Bío Bío
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	
Aldeas S.O.S. Bulnes	
Hogar Buen Pastor Concepción	La Araucanía
Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	
Residencia Crecer en Familia de Galvarino	
Hogar Maruri	Metropolitana
Hogar Casa de Laura	
Nuestra Señora del Camino	
Hogar Santa Cecilia	Valparaíso
Hogar Santa Teresita de Lisieux	
Hogar Casa de la Providencia	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

c. Formulación y evaluación del Plan de Intervención Individual, PII.

c.1. Registro.

Se evidenció que en las carpetas de los beneficiarios de los centros colaboradores detallados en el cuadro N° 5, no se encontraba incluido el Plan de Intervención Individual correspondiente, debido a lo cual no se pudo acreditar su elaboración. Asimismo, en algunos casos, a pesar de haber sido confeccionado el citado documento, este no estaba actualizado.

También se observaron situaciones en las cuales los PII examinados no fueron emitidos oportunamente, alcanzando una demora de hasta 339 días desde la fecha de ingreso del menor, pese a que la resolución N° 765, de 2011, ya citada, indica que la formulación del referido plan debe iniciarse durante el primer mes de estadía del usuario, complementarse en el segundo con los hallazgos de la evaluación diagnóstica y encontrarse debidamente registrado en la carpeta individual.

CUADRO N° 5

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar Aldeas Infantiles S.O.S. Antofagasta	Antofagasta
Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
Residencia Ayún de Chañaral	
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimávida	Bío Bío
Aldeas S.O.S. Bulnes	



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
**ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA**

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia San Pedro Armengol N° 1	La Araucanía
Residencia San Pedro Armengol N° 2	
Residencia Francisco Valdés de Temuco	
Casa de Laura	Los Lagos
San Arnoldo	
Residencia Reloncaví	
Vicente Pérez Rosales	
Residencia San Juan	Magallanes y Antártica Chilena
Hogar del Niño Miraflores	
Residencia Renuevo	Metropolitana
Hogar Casa de Laura	
Hogar Padre Pienovi	Valparaíso
Hogar San Francisco de Borja	
Hogar Anunciación	
Hogar Casa de la Providencia	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

c.2. Aspectos obligatorios.

Se constató que en los centros residenciales de las regiones Metropolitana y Valparaíso, detallados en la siguiente tabla, los PII examinados no contenían información sobre sugerencias u observaciones individuales, circunstancia que no se aviene con lo dispuesto en el numeral 6.3 de la resolución N° 765, de 2011, antes mencionada.

CUADRO N° 6

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar Casa de Laura	Metropolitana
Hogar Maruri	
Hogar San Patricio	Valparaíso
Hogar Padre Pienovi	
Hogar Santa Cecilia	
Hogar Manuel Tezanos Pinto	
Hogar Santa Teresita de Lisieux	
Hogar San Francisco de Borja	
Hogar de Niños Arturo Prat	
Hogar Enrique Callejas Noemí	
Hogar Monseñor Feliz Ruiz Escudero	
Hogar Campo de los Espinos	
Hogar Virgen de los Desamparados	





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar Vengan a Mí	
Aldeas Infantiles S.O.S. Quilpué	
Hogar Casa de la Providencia	
Hogar Anunciación	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

c.3. Informes de evolución o permanencia.

De la inspección realizada a los hogares individualizados a continuación, se advirtieron diversos tiempos de demora en el plazo establecido para la entrega de los informes de permanencia que estas instituciones deben enviar a los tribunales de familia que ordenaron el ingreso de los menores al respectivo establecimiento. Además, en las carpetas de los beneficiarios que habitan el centro Aldeas Infantiles S.O.S. de la Región de Antofagasta, no se encontró evidencia de tal informe, hechos que contravienen lo previsto en el punto 6.3, de la aludida resolución N° 765, de 2011.

CUADRO N° 7

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Aldeas Infantiles SOS Antofagasta	Antofagasta
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimavida	Bío Bío
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	
Hogar Buen Pastor Concepción	
Aldeas S.O.S. Bulnes	Los Lagos
San Arnoldo	
Casa Sor Teresa Allende	Maule
Centro Residencial Mi Hogar Cauquenes	
Hogar Casa de Laura	Metropolitana
Hogar Maruri	
Hogar Aldea Mis Amigos	
Hogar San Francisco de Borja	Valparaíso

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

d. Libro de visitas.

Se determinó que en la Casa de Acogida Esperanza de la Región Metropolitana no existe un libro de visitas, que dé cuenta del contacto permanente del menor con su familia o referentes significativos de los cuales no concurren restricciones por parte del tribunal, conforme lo prevé la resolución N° 765, de 2011, antes citada.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

5. Recursos humanos.

a. Director de la residencia.

A este respecto se detectaron las siguientes situaciones; en el hogar Acogida a la Vida de la Región Metropolitana, no se presentó para su examen el contrato de trabajo de la directora del establecimiento, quien cumple labores en el centro por aproximadamente 10 horas semanales; en la Aldea S.O.S. de la Región del Bío Bío, el director del proyecto tiene título de técnico en auditoría y contador general, y es egresado de ingeniería en administración de empresas y, por último, en la residencia Manantial de Copiapó de la Región de Atacama, se constató que el certificado de título de asistente social de su directora, emitido por el Instituto IPLACEX exhibía como fecha de titulación el 18 de enero de 2013, fecha posterior a la de aprobación de la iniciativa revisada, siendo esta última el 17 de octubre de 2011, situaciones que no se avienen con lo establecido en la citada resolución N° 765, de 2011, la cual establece, entre otros, que el director de la residencia debe contar con un título profesional del área de las ciencias sociales y con conocimiento y experiencia en trabajo con infancia gravemente vulnerada.

b. Profesionales.

Se determinó que las residencias detalladas a continuación, no contaban con la dotación exigida para el desarrollo del proyecto, transgrediendo lo indicado en el numeral 7.1 de la resolución N° 765, ya aludida, en cuanto a que la proporción mínima esperada es de 1 profesional en jornada completa por cada 20 a 25 niños/as o adolescentes.

CUADRO N° 8

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar Los Aromos Sección Leves y Moderado	Bío Bío
Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	
Residencia Francisco Valdés de Temuco	La Araucanía
Hogar Aldea Mis Amigos	Metropolitana
Hogar Los Ceibos	
Hogar Santa Cecilia	Valparaíso
Hogar Santa Teresita de Lisieux	
Hogar Vengan a Mí	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

c. Educador de trato directo.

Del análisis efectuado a los antecedentes contenidos en las carpetas individuales del personal que labora como educador de trato directo en las distintas residencias fiscalizadas, se detectó que estos no cumplen con los requisitos académicos ni la experiencia laboral necesaria para desempeñar dicha labor, a saber, ser titulados de técnico, auxiliar social o educador especializado





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

con experiencia en atención de graves vulneraciones en derechos de la infancia y adolescencia, acorde con lo consignado en el punto 7.1 del acápite VII, de la mencionada resolución N° 765, de 2011.

Además, se observó que existen hogares que no cuentan con la cantidad de educadores de trato directo mínima requerida, ya que la proporción debe ser de 1 por cada 7 usuarios en sistema de turnos y en razón de los requerimientos de atención diurna y nocturna, todo ello en armonía con lo establecido en la referida normativa.

Los centros en los cuales se identificaron las debilidades antes expuestas se presentan en el Anexo N° 5.

d. Psico-pedagogo / Educador de Párvulos y/o Educador Diferencial.

Se constató que la residencia Ángeles Custodios de la Región Metropolitana no había contratado un profesional de las características enunciadas, acorde a lo contemplado en el numeral 6.1., del acápite VI., sobre recursos humanos y materiales, de la identificada resolución N° 765, de 2011, el cual debe diseñar, ejecutar y evaluar actividades semanales y planes mensuales de estimulación temprana dirigida a los niños y niñas, lo que contribuye al desarrollo integral del menor, de modo de lograr la expresión al máximo de las potencialidades de cada uno de ellos, como asimismo, apoyar el trabajo que realizan las educadoras de trato directo.

e. Manipuladora de alimentos.

Se detectó que las personas que efectúan labores de manipulación de alimentos en distintos hogares no cuentan con el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o por profesionales médicos, de acuerdo con lo estipulado en el resultado esperado 13.8, del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME.

Adicionalmente, se observó que en el caso de algunas de las encargadas de dicha labor en las residencias revisadas, no se encontraban en sus carpetas los antecedentes que permitieran verificar la existencia de estudios básicos completos y conocimientos en el manejo y manipulación de alimentos y con experiencia y motivación para relacionarse apropiadamente con niños/as y adolescentes, según lo establecido en el punto 8.5 del acápite VIII, de la aludida resolución N° 765, de 2011.

También, se evidenció que ciertos centros no presentan una planificación de la alimentación otorgada a los residentes, vulnerando con ello lo consignado en el resultado esperado 13.4.2 de los estándares mínimos antes citados, en el cual se indica que los hogares deben llevar una planificación de los menús, mostrando variedad y pertinencia alimenticia, en tanto, según el numeral 13.3, se deben proporcionar cuatro comidas diarias, desayuno, almuerzo, onces y cena, además de una pequeña colación.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Los hechos descritos se comprobaron en las residencias incluidas en el Anexo N° 6.

f. Auxiliar.

En las carpetas de las personas que se desempeñan como auxiliares de servicios generales en las residencias que se detallan en la siguiente tabla, no se encontraron los antecedentes que permitieran validar su nivel de estudios y experiencia en limpieza, aseo y reparaciones, entre otros. Además, se constató la falta de contratación de personal para realizar la mantención del inmueble y de los jardines, situaciones que incumplen lo dispuesto en el punto 7.1, del capítulo VII, de la resolución N° 765, de 2011, ya referida.

CUADRO N° 9

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Centro Santa María de la Infancia	Coquimbo
Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	Bío Bío
Hogar Buen Pastor Concepción	
Residencia IDECO Puente Alto	Metropolitana
Hogar Refugio de Misericordia	
Pequeño Cottolengo Don Orión Cerrillos	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

6. Infraestructura – Recursos materiales.

a. Condiciones de los baños.

En las inspecciones efectuadas se observaron servicios higiénicos insuficientes en relación a la cantidad de usuarios, no diferenciados por sexo, y duchas y/o baños no separados en cubículos o con puertas, situaciones que infringen lo consignado en el numeral 26 del instructivo de “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”, de 2011, del SENAME. Por otra parte, se constataron dependencias en mal estado, tanto en lo relativo a las condiciones de aseo como a su funcionamiento, hecho que contraviene lo dispuesto en el artículo 21 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, antes mencionado. Los organismos colaboradores que presentan estas deficiencias se señalan a continuación.

CUADRO N° 10

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Centro Residencial de Protección Ovalle	Coquimbo
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimávida	Bío Bío
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	
Aldeas S.O.S. Bulnes	





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia Francisco Valdés de Temuco	La Araucanía
Casa de Laura	Los Lagos
Residencia Reloncaví	
Residencia Mi Casa Valdivia	Los Ríos
Residencia Al Makoo	
Hogar del Niño Miraflores	Magallanes y Antártica Chilena
Hogar San Francisco de Borja	Valparaíso
Hogar Manuel de Tezanos Pinto	
Hogar Enrique Callejas Noemí	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

b. Condiciones de los dormitorios.

Se observó que en algunos hogares de la Región del Bío Bío, los dormitorios son ocupados por personas de diferentes sexos y edades que fluctúan entre los 4 y 21 años, además, en las regiones de La Araucanía y Los Lagos se detectaron habitaciones con más de tres camas, situaciones que incumplen lo exigido en el punto 7.2 de la enunciada resolución N° 765, de 2011, donde se exige que cada residencia tenga un número de habitaciones y baños pertinentes a la cobertura del proyecto y diferenciados por sexo. Agrega ese numeral que, como estándar mínimo, los dormitorios no debieran ser utilizados por un número mayor a tres rangos etarios similares.

Del mismo modo, se advirtió que los menores residentes de centros de las regiones Metropolitana, Los Ríos, La Araucanía y Valparaíso, no poseen un espacio personal para el resguardo de sus pertenencias y/o, estas zonas se encontraban deterioradas y sucias, lo que no se aviene con la normativa precitada.

Lo antes descrito se observó en los siguientes centros:

CUADRO N° 11

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Centro Residencial Juan XXIII	Metropolitana
Hogar Casa de Laura	
Casa Acogida Esperanza	
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	Bío Bío
Hogar Buen Pastor Concepción	
Aldeas S.O.S. Bulnes	
Residencia San Pedro Armengol N° 2	La Araucanía
Vicente Pérez Rosales	Los Lagos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia Mi Casa Valdivia	Los Ríos
Hogar Vengan a Mi	Valparaíso

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

c. Disposición de espacios comunes.

Se constató que las residencias indicadas en la siguiente tabla, no contaban con un espacio multiuso destinado a la realización de talleres o reuniones y/o una sala habilitada para la recepción de visitas. Asimismo, a pesar de que en algunos centros existían estas dependencias, sus muebles estaban estropeados, en mal estado o deteriorados, lo cual impide generar un ambiente hogareño, agradable y adecuado a su finalidad, tal como lo prevé el resultado esperado 25.2. de los aludidos estándares mínimos de calidad.

CUADRO N° 12

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia Hatary	Coquimbo
Hogar Los Aromos Sección Leves y Moderado	Bío Bío
Hogar Villa Jesús Niño	
Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	La Araucanía
Residencia Reloncaví	Los Lagos
Residencia Mi Casa Valdivia	Los Ríos
Residencia Al Makoo	
Centro Residencial Juan XXIII	Metropolitana
Casa Acogida Esperanza	
Hogar Aldea Nazareth	
Hogar Santa Cecilia	Valparaíso
Hogar San Francisco de Borja	
Hogar Enrique Callejas Noemí	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

d. Amoblado y decoración de la residencia.

Se evidenció que la Casa de Acogida Esperanza y el Hogar don Bosco, ambos de la Región Metropolitana, no están amoblados ni decorados con un ambiente hogareño grato, más bien se trata de residencias austeras con escasos adornos y comodidades, incumpliendo lo dispuesto en los estándares mínimos antes aludidos en su punto N° 25.2.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

e. Condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior.

En algunas residencias se detectaron muebles deteriorados, vidrios quebrados, puertas dañadas, techos en mal estado y baldosas rotas. Respecto de los espacios exteriores, como jardines y áreas verdes, estos denotaban falta de medidas de seguridad y limpieza. También se detectaron casos que no cuentan con un plan o programa de reparaciones para la edificación.

Las situaciones descritas previamente transgreden el resultado esperado N° 25.3, de los señalados "Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial", el que requiere que los espacios interiores y exteriores sean 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. La nómina de las residencias que adolecen de estas falencias se detalla a continuación.

CUADRO N° 13

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia Ayún de Chañaral	Atacama
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	Bío Bío
Residencia Hatary	Coquimbo
Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	La Araucanía
Hogar don Bosco	Metropolitana
Centro Residencial Juan XXIII	
Residencia Hagámoslo Juntos	
Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	
Hogar ACJ Rengo	Libertador General Bernardo O'Higgins
Hogar San Francisco de Borja	Valparaíso
Hogar Anunciación	
Hogar Enrique Callejas Noemí	
Hogar Santa Cecilia	

Fuente: Información obtenida de los antecedentes proporcionados por las residencias.

f. Evaluación de la residencia por una terapeuta.

Se estableció que los centros colaboradores Casa de Laura, Juan XXIII y Casa de Acogida Esperanza, todos de la Región Metropolitana carecían de una evaluación de sus instalaciones por parte de una terapeuta ocupacional, requerimiento que consta en el punto 24.4 de los ya referidos estándares mínimos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

g. Artículos de aseo.

Se detectó que los baños de la residencia Ainilebu de la Región de Los Ríos no se encontraban provistos de jabón, toallas ni papel higiénico. Además, se advirtió que las niñas no contaban con cepillo de dientes ni pasta dental, situaciones que no se condicen con lo establecido en los resultados esperados N°s 14.9 y 14.10, de los mencionados "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial".

7. Recursos computacionales.

Se determinó que el Hogar Hatary de la Región de Coquimbo no disponía del equipamiento computacional mínimo requerido en el punto 7.2 del acápite VII, de la antedicha resolución N° 765, de 2011, entre otros, computador, impresora y conexión a internet, que permita contar con correo electrónico.

8. Registros sobre lineamientos.

Se constató que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, de la Región de Coquimbo no disponía de una carpeta o archivador que contemplara, para conocimiento, las circulares, lineamientos técnicos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del Servicio Nacional de Menores, hecho que incumple lo establecido en el acápite VIII de la citada resolución N° 765, de 2011, del SENAME.

9. Presentación de reclamos o quejas.

Se estableció que los centros incluidos en el anexo N° 7 no tenían habilitado el buzón de opiniones y sugerencias que debe instalar el SENAME, en tanto que otros no contaban con un candado que asegurara su protección.

Lo descrito contraviene lo dispuesto en el punto N° 2, de la normativa general, de las Orientaciones Técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME, en las cuales 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.

Adicionalmente, se verificó que en algunos hogares no existe un protocolo formal para que dichos usuarios puedan realizar una queja en el caso que sientan que sus necesidades no sean atendidas o sus derechos no sean respetados, contraviniendo con tal omisión lo señalado en el resultado esperado N° 19.1 de los estándares mínimos, antes mencionados.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

10. Supervisión del SENAME al organismo colaborador.

De los informes de supervisión emitidos por el SENAME, mantenidos en la Casa de Acogida Esperanza de la Región Metropolitana, se verificó que estos se encuentran referidos a temas acotados, por lo tanto, no se da cumplimiento a la verificación de todos los aspectos consignados en el artículo 36 de la aludida ley N° 20.032.

A su turno, en el Hogar Los Aromos de la Región del Bío Bío faltaba subsanar las observaciones del informe de visita de supervisión diurna del SENAME efectuado en el mes de diciembre de 2013, las cuales fueron indicadas en el oficio N° 193, de 29 de enero de 2014. Por otra parte, en el Centro Santa Teresita de Lisieux de Valparaíso, no se evidenció seguimiento en los informes de revisión emitidos por dicha entidad, según lo previsto en la circular N° 5, de 2010, respecto de la comprobación de los compromisos adquiridos.

11. Cumplimiento del proyecto presentado por el organismo colaborador.

Se constató que los centros de la Región Metropolitana Acógeme, Los Ceibos y Hagámoslo Juntos, al momento de la visita de esta Entidad de Control, no contaban con el convenio y/o proyecto presentado al SENAME, según lo dispuesto en el artículo 63 del citado decreto N° 841, de 2005.

A su vez, se detectaron algunas variaciones entre lo comprometido por la residencia Casa de Laura en el respectivo proyecto, aprobado por la resolución exenta N° 2.291, de 2011, del SENAME, y lo verificado en las inspecciones físicas realizadas por esta Contraloría General, las cuales se exponen a continuación:

- El hogar cuenta con 7 dormitorios en uso y 1 en proceso de implementación, no obstante que en el proyecto se establece que debe disponer de 8 habitaciones diferenciadas para niñas y niños. De igual modo, se produce una diferencia entre los equipos computacionales, ya que de acuerdo al documento antes mencionado, la biblioteca de la entidad contaría con 4 computadores para uso escolar básico, constatándose la existencia de 2, los cuales, además, no se encontraban aptos para su utilización.

- La residencia debía contratar los servicios de desinfección e higienización por parte de una empresa externa especializada para el control de plagas y vectores, sin embargo, de acuerdo con lo informado a esta Contraloría General, estas tareas han sido materializadas por la municipalidad, no existiendo constancia de su ejecución, como tampoco de un programa para tales efectos.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

12. Otros.

a. Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

Falta de seguridad en el Hogar Betania.

Durante la inspección se observó que una menor residente del centro examinado se encontraba limpiando el exterior de los vidrios del segundo piso, para lo cual se ubicó en la techumbre del primer nivel, con el consiguiente riesgo de sufrir un accidente. Cabe manifestar que dicha acción no fue corregida por algún adulto responsable del organismo colaborador.

Si bien la directora del hogar expresó que no estaba en conocimiento de la situación e instruyó la prohibición respectiva, corresponde observar el hecho descrito, por cuanto contraviene lo consignado en el artículo 3° de la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada mediante el decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, respecto del cumplimiento de las normas de seguridad para la protección de los niños.

b. Región del Bío Bío

b.1. Registros incompletos.

Se verificó que el Centro Aldeas Infantiles S.O.S. Bulnes mantiene un libro en el cual se consignan las salidas de los menores por los permisos otorgados, registro en el que se indica el nombre, parentesco, dirección, teléfono y firma del responsable de su retiro. Sin embargo, no consta el día de salida y de regreso del niño/a al hogar, dato relevante para el control del cumplimiento de la autorización de visitas permitidas para la adecuada ejecución del plan de intervención de los menores.

Lo descrito incumple lo previsto en la letra d), del artículo 63 del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, respecto a la obligación de tener archivos que garanticen el correcto desarrollo de los proyectos.

b.2. Concordancia del convenio con el marco legal que lo rige.

Se observó que el acuerdo relativo al proyecto Centro Residencia para Lactantes y Preescolares de la Región del Bío Bío indica dos sedes para su desarrollo, ubicadas en pasaje Los Nardos N° 5123, Villa Los Cóndores, comuna de Talcahuano, y en la calle Juan de Dios Rivera N°1225, comuna de Concepción. No obstante, este Organismo de Control constató que el hogar funcionaba en la dirección Colón N° 9836, Cerro Verde, de la comuna de Hualpén.

Al respecto, la directora de la residencia, por medio del oficio N° 220, de 11 de octubre de 2013, había solicitado la modificación del convenio al SENAME regional por cambio de domicilio, sin que a la fecha de la respectiva auditoría -marzo de 2014, esta última entidad la hubiese concretado, vulnerándose con ello el principio de celeridad contemplado en el artículo 7° de la ley





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado mediante el cual se dispone que las autoridades y funcionarios deben actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate en su prosecución, haciendo expeditos los trámites pertinentes.

c. Región de Coquimbo

Inutilización de documentación de respaldo en el Hogar Rimanakuy.

La documentación de respaldo de las rendiciones de cuentas de los meses comprendidos entre octubre y diciembre de 2013, de dicho centro, permitió constatar que estas contaban con el timbre de "Inhabilitado", lo cual impide que el hogar vuelva a utilizar el original en otra rendición.

Sin embargo, la persona del SENAME a cargo de la supervisión de la señalada residencia informó que, si bien tales antecedentes presentan el mencionado timbre, los documentos correspondientes a los meses de octubre y diciembre de dicho año, no fueron revisados por el aludido servicio, ya que solo fueron timbrados y devueltos al hogar, argumentando que tal situación se produjo por el exceso de carga de trabajo del personal de la referida Dirección Regional, lo que denota una omisión de control por parte de dicho organismo, además de infringir el numeral 5.3, de la ya citada resolución N° 759, de 2003, de este origen.

d. Región de La Araucanía

Falta de claridad en las liquidaciones de los pagos en las residencias por atenciones prestadas por aplicación de artículo 80 bis, de la ley N° 19.968.

Producto de la revisión practicada a los ingresos de las entidades colaboradoras, se verificó que en los casos de incorporación de residentes por aplicación del artículo 80 bis de la ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, los montos que corresponde pagar a dichos organismos por la atención de menores ingresados en tales condiciones, no quedan reflejados en las liquidaciones que el SENAME entrega a los centros, ni tampoco se emite otro documento en su defecto, por lo cual no es posible visualizar claramente si dichos valores fueron pagados a estos. Al respecto, las directoras de las residencias indicaron que existían incorporaciones de menores de los años 2012 y 2013, según detalle del siguiente cuadro:

CUADRO N° 14

NOMBRE DEL RESIDENTE	NOMBRE DEL HOGAR	FECHA DE INGRESO AL HOGAR	PERMANENCIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
L. R. B.	Estrella de Belén	14-12-2012	20 días
C. Ch. L.	Estrella de Belén	24-09-2012	26 días
C. C. D.	Estrella de Belén	14-08-2013	122 días





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DEL RESIDENTE	NOMBRE DEL HOGAR	FECHA DE INGRESO AL HOGAR	PERMANENCIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
T. V. V.	María Ayuda	2-10-2013	21 días
B. M. C.	María Ayuda	18-07-2013	117 días
J. C. M.	María Ayuda	18-07-2013	117 días

Fuente: Elaborado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en base a documentación contenida en las carpetas personales de los residentes.

Los casos señalados en el cuadro precedente, se ajustan a las medidas tomadas por los Tribunales de Familia en favor de la protección de los menores y en virtud de los artículos 71 y 80 bis de la mencionada ley, respecto de medidas cautelares especiales y para los efectos de su aplicación.

No obstante lo anterior, al tenor de los antecedentes tenidos a la vista, no se pudo constatar que dichas incorporaciones y la permanencia de los menores fueron efectivamente pagadas por el SENAME. A su vez, al revisar las cartolas bancarias de las cuentas corrientes de los hogares, tampoco se evidencia la existencia de depósitos por dicho concepto. La situación expuesta no guarda armonía con lo consignado en el capítulo I, bases administrativas, numeral 12, sobre pago de las subvenciones a los organismos colaboradores, acorde a lo dispuesto en la nombrada resolución N° 765, de 2011, del Servicio Nacional de Menores.

e. Región de Los Lagos

e.1. 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, situaciones que incumplen lo consignado en los artículos 45, 47, 48, 50 y 51, del decreto N° 594, de 1999, ya citado.

e.2. Eventuales actos de maltrato infantil.

De la inspección efectuada en el mes de abril de 2014 al proyecto CPE - San Arnoldo, se tomó conocimiento que con fecha 20 de febrero de la misma anualidad, el citado hogar recibió el reporte de supervisión técnica elaborado por la Dirección Regional de Los Lagos del SENAME, en el cual se exponen situaciones constitutivas de eventuales malos tratos hacia menores entre 2 y 5 años de edad, ocurridos al interior del establecimiento, por parte de educadoras de trato directo.

Al respecto, la entidad inició en igual data un proceso de investigación interna, conforme exige la circular N° 2.308, de 2013, de ese servicio, que establece los procedimientos a seguir frente a hechos de esa naturaleza, en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por instituciones





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

coadyudantes o colaboradores acreditados del servicio. Posteriormente, mediante los oficios N°s 28 y 29, ambos de 21 de febrero de igual año y origen, se ofició al Tribunal de Familia y a la Fiscalía Local de Puerto Varas, respectivamente, sobre las denuncias de maltrato infantil grave.

En ese contexto, el Tribunal de Familia de Puerto Varas, luego de comprobar que la aludida institución colaboradora tomó las medidas administrativas y de resguardo pertinentes por los hechos denunciados, y encontrándose además vigente la causa penal, con fecha 20 de mayo de 2014, resolvió poner término a la tramitación de la causa incoada por ese juzgado.

Por su parte, la Fiscalía de Puerto Varas instruyó una investigación bajo el Rol Único de Causa, RUC, 1400196097-1, proceso que al mes de abril de 2014, se encontraba en curso.

e.3. Falta de respuesta del tribunal.

Mediante oficio N° 61, de 15 de julio de 2013, la dirección del proyecto CPE - 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 había sido vulnerada en su intimidad sexual antes de su ingreso a dicho establecimiento. Ello, en razón de la indicación dada por el médico tratante del SAPU de la misma ciudad, tras el examen físico practicado a la menor antes individualizada.

Sobre el particular, es dable señalar que sin perjuicio de las gestiones emprendidas por el hogar, la respuesta del juzgado no perseveró, tal como quedara establecido en el "Informe de Permanencia de Niña/o en Centro Residencial" elaborado por la residencia y remitido a esa magistratura, con fecha 9 de enero de 2014.

Además, de los antecedentes tenidos a la vista, no se advierte que se haya notificado de la situación expuesta precedentemente a la Dirección Regional del SENAME de Los Lagos, lo que contraviene lo previsto en el numeral 3.2 de la circular N° 18, de 2011, de la misma institución, relativa a los procedimientos a seguir en caso de posibles hechos constitutivos de delito, maltrato físico o psicológico.

e.4. Niño presuntamente abusado por otro menor.

De la visita efectuada 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 de 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 misma anualidad.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Sobre el particular, mediante el oficio N° 2, de 3 de enero de 2014, el director de la residencia informó a la Dirección Regional del SENAME el caso expuesto y las medidas adoptadas, entre las cuales figura la derivación del presunto agresor, B.C.V., también menor y con permiso familiar junto a su madre desde el 13 de diciembre de 2013.

Al respecto, se advierte que en los registros del organismo colaborador no quedó constancia del acercamiento familiar de este último menor, entre la citada data y el 27 de febrero de 2014. Sin embargo, esto fue corregido el día 28 de ese mismo mes y año. Asimismo, se verificó que la institución no dio aviso, ni envió la solicitud al Juzgado de Familia de Puerto Varas, para que decretara la correspondiente autorización.

De igual forma, no existe evidencia de que la institución haya iniciado un proceso de investigación interna, a pesar de que así lo establece la circular N° 2.308, de 2013, 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.

e.5. Abandono de menores del sistema residencial sin autorización.

De la inspección realizada al proyecto RSP Casa de Laura, de la Región de Los Lagos, en abril de 2014, se comprobó que durante el primer trimestre de esa misma anualidad, 5 de las 11 residentes activas en dicha entidad se habían fugado. En efecto, se observó que varias de ellas presentan múltiples abandonos del recinto, permaneciendo en algunos casos hasta por dos meses fuera del establecimiento.

De conformidad con los antecedentes tenidos a la vista, 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 niña C. C. M., según se verifica en los documentos de la carpeta personal de la adolescente y en la información consignada en el libro de novedades pertinente.

Lo expuesto, contraviene lo dispuesto en el punto 7.6 de los "Protocolos a aplicar en centros residenciales de instituciones colaboradoras", de 2013, del SENAME, el cual exige, entre otros, que "De no ser posible evitar el abandono, el Director(a) de la residencia informará a Carabineros de Chile para solicitar la búsqueda, asimismo dará cuenta al Tribunal de Familia a más tardar el día hábil siguiente".

## CONCLUSIONES

Las conclusiones relativas a las observaciones representadas en los respectivos informes finales emitidos con ocasión del presente programa de auditoría están contenidas en cada uno de dichos





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

instrumentos, debiendo las entidades fiscalizadas ceñirse a lo que les fue instruido en aquellos.

Cabe consignar que en las direcciones regionales del SENAME de Atacama, Coquimbo, Los Ríos y Metropolitana se advirtieron numerosas deficiencias en los organismos colaboradores, que evidencian la carencia de supervisión por parte de los funcionarios del servicio, acorde a lo dispuesto en la ley N° 20.032 y demás normativa aplicable, así como la falta de apego a los principios de eficiencia, eficacia y control e idónea administración de los medios públicos que debe observar la Administración, conforme a lo preceptuado en los artículos 3°, inciso segundo, y 5° de la citada ley N° 18.575, razón por la cual esta Contraloría General ordenó la instrucción de los respectivos procesos disciplinarios, con el objeto de determinar eventuales responsabilidades administrativas.

Remítase el presente informe a la Ministra de Justicia, al Auditor Ministerial, a la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores, al Auditor Interno del mismo servicio, a la Unidad Técnica de Control Externo de la División de Auditoría Administrativa de esta Contraloría General y, al Presidente de la Corporación de Desarrollo y Promoción de Niños, Jóvenes y Familias -SOFINI-.

Saluda atentamente a Ud.,

María Cristina Calderón Vidal  
Jefe de Área  
Administración Interior y Justicia



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 1

ORGANISMOS COLABORADORES INCLUIDOS EN LA MUESTRA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
Antofagasta	Aldeas Infantiles SOS Antofagasta	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles SOS Chile
	Hogar Bárbara Kast	Residencia de Protección para Mayores	María Ayuda Corporación de Beneficencia
	Casa Amor y Vida	Residencia de Protección para Preescolares	Corporación Laureles
Arica y Parinacota	Residencia ALWA de Anca	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mi Casa
Atacama	Residencia Manantial de Copiapó	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Instituto de Educación Popular, IEP
	Residencia Ayún de Chañaral	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Instituto de Educación Popular, IEP
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Hogar Betania	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Mi Casa
Bío Bío	Hogar Villa Jesús Niño	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Corporación Comunidad Jesús Niño
	Hogar Nuestra Señora de La Esperanza N° 1	Residencia de Protección para Preescolares	Obispado de Chillán
	Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	Residencia de Protección para Preescolares	Corporación de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo Social Corporación Llequén
	Hogar Los Aromos Sección Leves Y Moderado	Residencia de Protección para niños/as con Discapacidad Mental Discreta o Moderada	Fundación de Ayuda al Niño Limitado COANIL
	Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimávida	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles S.O.S Chile
	Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles S.O.S Chile
	Hogar Buen Pastor Concepción	Residencia de Protección para Mayores	Congregación del Buen Pastor





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
	Aldeas S.O.S. Bulnes	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles S.O.S Chile
Coquimbo	Residencia Hatary	Residencia de Protección para Mayores	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
	Residencia Rimanakuy	Residencias Especializadas con Programa	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
	Centro Santa María de la Infancia	Centro de Diagnóstico para Lactantes	Congregación Hermanas Franciscanas Misioneras de Jesús
	Centro Residencial de Protección Ovalle	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Niño y Patria
La Araucanía	Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	Residencia de Protección para Mayores	Fundación La Frontera
	Residencia Crecer en Familia de Galvarino	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales ADRA-Chile
	Hogar de Madres Adolescentes María Ayuda de Temuco	Residencia de Protección para Madres Adolescentes	Corporación de Beneficencia María Ayuda
	Hogar Estrella de Belén de Temuco	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Corporación Privada de Desarrollo Social IX Región - CORPRIX
	Residencia San Pedro Armengol N° 1 (masculino) de Victoria	Residencia de Protección para Mayores	Orden de la Bienaventurada Virgen María de la Merced
	Residencia San Pedro Armengol N° 2 (femenino) de Victoria	Residencia de Protección para Mayores	Orden de la Bienaventurada Virgen María de la Merced
	Residencia Francisco Valdés de Temuco	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mi Casa

26



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
Los Lagos	Parque Los Ríos	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mi Casa
	Catalina Keim	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Niño y Patria
	Vicente Pérez Rosales	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Consejo de Defensa del Niño
	Residencia Reloncaví	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Hogares de Menores del Verbo Divino
	San Arnoldo	Centro de Diagnóstico para Preescolares	Fundación Hogares de Menores del Verbo Divino
	Hogar Dame Tu Mano	Residencia de Protección para Lactantes	Hogar de Menores Dame Tu Mano
	Casa de Laura	Residencia Especializada con Programa	Fundación Beata Laura Vicuña
Los Ríos	Residencia Mi Casa Valdivia	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Mi Casa
	Residencia Al Makoo	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mi Casa
Magallanes y Antártica Chilena	Hogar del Niño Miraflores	Residencia de Protección para Mayores	Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul
	Residencia San Juan	Residencia Especializada con Programa	Servicio de Salud Magallanes
Maule	Juan Pablo II	Residencia especializada	CODENI
	Centro Residencial Mi Hogar Cauquenes	Residencia para mayores	Fundación Mi Hogar
	Residencia Belén	Residencia especializada	Corporación Hogar Belén
	Casa Sor Teresa Allende	Residencia especializada	Corporación Quillagua
	Hogar Vida Familiar Infantil San José I	Residencia para lactantes y preescolares	Congregación Hijas de San José Protectora de la Infancia
	Hogar de niñas María Ayuda de Lontué	Residencia de protección para mayores	María Ayuda Corporación de Beneficencia
	Hogar San José I	Residencia de protección para mayores	Congregación Hijas de San José Protectora de la Infancia
Libertador General Bernardo O'Higgins	Hogar ACJ Rengo	Residencia para lactantes y preescolares	Corporación de Desarrollo Social de la Asociación Cristiana de Jóvenes de Santiago





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
	Hogar Pequeño Cottolengo	Residencia de Protección para niños/as con Discapacidad Mental Grave o Profunda	Congregación pequeña obra de la Divina Providencia
Valparaíso	Aldeas Infantiles S.O.S Quilpué	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles S.O.S. Chile
	Hogar Venganza a Mí	Residencias Especializadas de Protección	Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos
	Hogar Casa de la Providencia	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Bernarda Morín
	Hogar Anunciación	Residencia de Protección para Madres Adolescentes	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso
	Hogar Manuel de Tezanos Pinto	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Refugio de Cristo
	Hogar Padre Pienovi	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Refugio de Cristo
	Hogar Monseñor Félix Ruíz Escudero	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Refugio de Cristo
	Hogar Virgen de los Desamparados	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Refugio de Cristo
	Hogar Enrique Callejas Noemí	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Corporación Obra de María Madre de la Misericordia
	Hogar Santa Teresita de Lisieux	Residencia de Protección para Mayores	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso
	Hogar Santa Cecilia	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso
	Hogar Campo de los Espinos	Residencia de Protección para Mayores	Sociedad Juntos E.V
	Hogar San Francisco de Borja	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso
	Hogar San Patricio	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Refugio de Cristo
	Hogar de Niños Arturo Prat	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Asociación Hogar de Niños Arturo Prat
	Hogar Pequeño Cottolengo - Quintero	Residencia de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda	Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia
Metropolitana	Pequeño Cottolengo Don Orione Cerrillos	Residencia de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda	Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia
	Hogar Los Ceibos	Residencia de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda	Fundación de Ayuda al Niño Limitado - COANIL





**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
	Hogar Aldea Mis Amigos	Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mis Amigos
	Aldeas Infantiles S.O.S Los Aromos	Residencia de Protección para Mayores	Aldeas Infantiles S.O.S. Chile
	Centro Residencial Las Camelias	Residencia de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda	Fundación de Ayuda al Niño Limitado – COANIL
	Centro Residencial Juan XXIII	Residencia de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda	Fundación de Ayuda al Niño Limitado – COANIL
	Ángeles Custodios	Residencia de Protección para Preescolares	Sociedad de Asistencia y Capacitación
	Hogar Misión de María	Residencia de Protección para Lactantes	Corporación Misión de María
	Residencia Hagámoslo Juntos	Residencia de Protección para Mayores	Corporación Hogar de Menores Cardenal José María Caro
	Casa Belén	Residencia de Protección para Preescolares	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana
	Hogar Refugio de Misericordia	Residencia de Protección para Madres Adolescentes	Congregación del Amor Misericordioso
	Hogar Aldea Nazareth	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Padre Semeria
	Nuestra Señora Del Camino	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Sociedad de Asistencia y Capacitación
	Hogar de Lactantes Santa Bernardita	Residencia de Protección para Lactantes	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana
	Casa Sofía	Centro de Diagnóstico para Lactantes	ONG de Desarrollo Corporación de Apoyo al Desarrollo Autogestionado-Grada
	Hogar de Preescolares Belén	Residencia de Protección para Preescolares	Fundación San José para la Adopción Familiar Cristiana
	Hogar de Acogida a la Vida	Residencia de Protección para el niño/a que está por nacer con Progenitora en Conflicto	Corporación Movimiento Anónimo por la Vida-MAV
	Hogar Aldea Mis Amigos	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Mis Amigos
	Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	Residencia de Protección para Mayores	Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones

*[Handwritten mark]*





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

REGIÓN	NOMBRE RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR
	Hogar San Francisco de Regis	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Congregación Purísimo Corazón de María
	Hogar Don Bosco	Residencia Especializada con Programa	Fundación Vida Compartida
	Residencia Renuevo	Residencia de Protección para Mayores	O.N.G. Renuevo
	Hogar Casa de Laura	Residencia Especializada con Programa	Fundación Beata Laura Vicuña
	Residencia IDECO Puente Alto	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Instituto para el Desarrollo Comunitario IDECO Miguel de Pujadas Vergara
	Hogar Maruri	Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
	Casa Acogida Esperanza	Residencia Especializada con Programa	Comunidad Papa Juan XXIII
	Hogar Acógeme	Residencia de Protección para Mayores	María Ayuda Corporación de Beneficencia



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 2

INFORMES FINALES CONSOLIDADOS

REGIÓN	N° INFORME FINAL	FECHA DE DESPACHO	UNIVERSO HOGARES	MUESTRA N°	MUESTRA %
Antofagasta	79	29/10/2014	3	3	100
Atacama	80	20/11/2014	10	2	20
Coquimbo	52	27/10/2014	10	4	40
Valparaíso	56	05/09/2014	46	16	35
Libertador General Bernardo O'Higgins	20	05/09/2014	10	2	20
Maule	51	13/10/2014	44	7	16
Bío Bío	42	05/09/2014	57	8	14
La Araucanía	63	29/10/2014	26	7	27
Los Lagos	81	29/10/2014	28	7	25
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	58	03/10/2014	5	1	20
Magallanes y Antártica Chilena	62	05/09/2014	4	2	50
Metropolitana	101	26/12/2014	70	27	39
Los Ríos	69	11/11/2014	8	2	25
Arica y Parinacota	28	03/09/2014	5	1	20
TOTAL			326	89	27

*(Handwritten signature)*





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 3

SANEAMIENTO BÁSICO Y DE SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

MATERIA SOBRE LA CUAL SE DETECTARON OBSERVACIONES	NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Servicios higiénicos	Residencia Reloncavi	Los Lagos
	Residencia Al Makoo	Los Ríos
	Hogar Casa de Laura	Metropolitana
	Casa de Acogida Esperanza	
	Residencia Hagámoslo Juntos	
	Hogar Pequeño Cottolengo de Rancagua	Libertador General Bernardo O'Higgins
	Hogar Enrique Callejas Noemi	Valparaíso
Salas de vestir	Residencia Hatary	Coquimbo
	Residencia Mi casa Valdivia	Los Ríos
	Residencia Al Makoo	
	Casa de Acogida Hogar Esperanza	Metropolitana
	Hogar Aldea Mis Amigos	
	Casa Sofía	
	Residencia IDECO de Puente Alto	
Comedores	Residencia Mi casa Valdivia	Los Ríos
	Residencia Al Makoo	
Señalización	Aldea S.O.S. Bulnes	Bío Bío
	Residencia Hatary	Coquimbo
	Hogar Casa de Laura	Metropolitana
	Casa Acogida Esperanza	
	Residencia Hagámoslo Juntos	
	Hogar Santa Cecilia	Valparaíso
	Instalaciones eléctricas	Residencia Ayún de Chañaral
Residencia Hatary		Coquimbo
Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra		La Araucanía
Centro Residencial Juan XXIII		Metropolitana
Hogar Don Bosco		
Residencia Hagámoslo Juntos		
Casa de Acogida Esperanza		Libertador General Bernardo O'Higgins
Hogar ACJ Rengo		
Hogar San Francisco de Borja	Valparaíso	
Extintores	Residencia Ayún de Chañaral	Atacama
	Hogar Betania	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
	Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimavida	Bío Bío
	Hogar Villa Jesús Niño	
	Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	
	Residencia Hatary	Coquimbo
	Residencia Mi casa Valdivia	Los Ríos
	Hogar Acógeme	Metropolitana
	Hogar Casa de Laura	
	Hogar Misión de María	
Hogar Don Bosco		



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

MATERIA SOBRE LA CUAL SE DETECTARON OBSERVACIONES	NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
	Hogar San Francisco de Borja	Valparaíso
	Hogar Enrique Callejas Noemi	
	Hogar Monseñor Feliz Ruiz Escudero	
Vías de escape	Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
	Residencia Ayún de Chañaral	Valparaíso
	Hogar Santa Cecilia	

*[Handwritten mark]*





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 4

DEFICIENCIAS CONSTATADAS EN LA COCINA Y BODEGA DE ALIMENTOS

MATERIA SOBRE LA CUAL SE DETECTARON OBSERVACIONES	NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Características de la zona de preparación de alimentos	Aldeas Infantiles S.O.S. de Concepción	Bío Bío
	Aldeas S.O.S. de Bulnes	
	Residencia Al Makoo	Los Ríos
	Hogar Los Ceibos	Metropolitana
	Hogar Aldea Nazareth	
	Hogar Acógeme	
	Ángeles Custodios	
	Hogar Don Bosco	
	Casa Acogida Esperanza	
	Hogar Pequeño Cottolengo de Rancagua	Libertador General Bernardo O'Higgins
Hogar Santa Cecilia	Valparaíso	
Disposición de servicios de aseo e higiénicos	Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimavida	Bío Bío
	Aldeas Infantiles S.O.S. de Concepción	
	Aldeas S.O.S. de Bulnes	
	Hogar Buen Pastor Concepción	
	Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	
	Vicente Pérez Rosales	Los Lagos
	Residencia Mi casa Valdivia	Los Ríos
	Residencia Al Makoo	
	Hogar Aldea Nazareth	Metropolitana
	Residencia Hagámoslo Juntos	
	Residencia IDECO Puente Alto	
	Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	
	Hogar Don Bosco	
	Casa Acogida Esperanza	Valparaíso
	Hogar Anunciación	
Hogar Santa Cecilia		
Hogar Santa Teresita de Lisieux		
Hogar Pequeño Cottolengo Quintero		
Hogar San Francisco de Borja		
Manipuladora de alimentos	Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimávida	Bío Bío
	Aldeas Infantiles S.O.S. de Concepción	
	Aldeas S.O.S. de Bulnes	
	Hogar Villa Jesús Niño	
	Residencia Reloncaví	Los Lagos
	Hogar Maruri	Metropolitana
	Hogar Los Ceibos	
Hogar Aldea Nazareth		
Casa Sofía		



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

MATERIA SOBRE LA CUAL SE DETECTARON OBSERVACIONES	NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Registro de control de bienes de consumo	Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
	Residencia Ayún de Chañaral	
	Hogar Buen Pastor Concepción	Bío Bío
	Hogar Nuestra Señora de La Esperanza N° 1	
	Hogar Villa Jesús Niño	
	Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	La Araucanía
	Residencia Crecer en Familia de Galvarino	
	Hogar Estrella de Belén de Temuco	
	Residencia Reloncaví	Los Lagos
	Vicente Pérez Rosales	
	San Arnoldo	
	Residencia Mi Casa Valdivia	Los Ríos
	Hogar del Niño Miraflores	Magallanes y Antártica Chilena
	Hogar ACJ Rengo	Libertador General Bernardo O'Higgins
	Hogar Enrique Callejas Noemí	Valparaíso
	Hogar Santa Teresita de Lisieux	
	Hogar Campo de los Espinos	
	Hogar San Francisco de Borja	
	Hogar San Patricio	
Hogar Pequeño Cottolengo Quintero		
Hogar Vengan a Mí		
Hogar Casa de la Providencia		
Hogar Anunciación		
Productos en mal estado o vencidos	Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
	Aldeas S.O.S. Bulnes	Bío Bío
	Residencia Rimanakuy	Coquimbo
	San Arnoldo	Los Lagos
	Hogar Aldea Nazareth	Metropolitana
	Hogar de Acogida a la Vida	
	Hogar Maruri	
	Residencia IDECO Puente Alto	Libertador General Bernardo O'Higgins
Hogar Pequeño Cottolengo		

98





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 5

CENTROS CON DEFICIENCIAS EN LOS EDUCADORES DE TRATO DIRECTO

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN	
Aldeas Infantiles SOS Antofagasta	Antofagasta	
Hogar Bárbara Kast		
Casa Amor y Vida		
Residencia Alwa de Anca	Arica y Parinacota	
Residencia Manantial de Copiapó	Atacama	
Hogar Nuestra Señora de La Esperanza N° 1	Bío Bío	
Hogar Villa Jesús Niño		
Aldeas S.O.S. Bulnes		
Centro Santa María de la Infancia	Coquimbo	
Residencia Rimanakuy		
Centro Residencial de Protección Ovalle		
Residencia Hatary		
Residencia San Pedro Armengol N° 1	La Araucanía	
Residencia San Pedro Armengol N° 2		
Residencia Francisco Valdés de Temuco		
Casa de Laura	Los Lagos	
Residencia Mi Casa Valdivia	Los Ríos	
Residencia Al Makoo		
Residencia Belén		
Juan Pablo II	Maule	
Casa Sor Teresa Allende		
Centro Residencial Mi Hogar Cauquenes		
Hogar Acogida a la Vida		
Hogar Refugio de Misericordia	Metropolitana	
Hogar Aldea Nazareth		
Hogar Acógeme		
Hogar Los Ceibos		
Centro Residencial Juan XXIII		
Centro Residencial Las Camelias		
Pequeño Cottolengo Don Orione Cerrillos		
Ángeles Custodios		
Residencia IDECO Puente Alto		
Hogar Aldea Mis Amigos		
Hogar Pequeño Cottolengo		Libertador General Bernardo O'Higgins
Hogar ACJ Rengo		
Hogar San Patricio		Valparaíso
Hogar Santa Cecilia		
Hogar Manuel de Tezanos Pinto		
Hogar Santa Teresita de Lisieux		
Hogar Enrique Callejas Noemí		
Hogar Monseñor Félix Ruiz Escudero		
Aldeas Infantiles S.O.S. Quiplué		
Hogar Anunciación		
Hogar Pequeño Cottolengo Quintero		
Hogar Padre Pienovi		
Hogar Casa de la Providencia		

98



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 6

CENTROS CUYAS MANIPULADORAS DE ALIMENTOS PRESENTAN  
OBSERVACIONES

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Hogar Bárbara Kast	Antofagasta
Residencia Manantial de Copiapó	Atacama
Residencia Ayún de Chañaral	
Centro Santa María de la Infancia	Coquimbo
Centro Residencial de Protección Ovalle	
Residencia Rimanakuy	
Residencia Hatary	
Hogar Santa Teresita de Lisieux	Valparaíso
Hogar de Niños Arturo Prat	
Hogar Casa de la Providencia	
Hogar Vengan a Mí	
Hogar Monseñor Feliz Ruiz Escudero	
Aldeas Infantiles S.O.S. Quilpué	
Hogar Casa de la Providencia	
San Francisco de Borja	
Hogar Anunciación	
Hogar Pequeño Cottolengo Quintero	
Residencia Belén	El Maule
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimavida	Bío Bío
Aldeas Infantiles S.O.S. Concepción	
Hogar Villa Jesús Niño	
Centro Residencia para Lactantes y Preescolares	
Hogar Buen Pastor Concepción	
Aldeas S.O.S. Bulnes	
Hogar Nuestra Señora de La Esperanza N° 1	
Hogar Los Aromos Sección Leves y Moderado	
Hogar de Madres Adolescentes María Ayuda de Temuco	La Araucanía
Residencia Francisco Valdés de Temuco	
Hogar de Niñas Tañi Ruka de Saavedra	
Hogar Estrella de Belén de Temuco	Los Lagos
Casa de Laura	
Hogar Dame Tu Mano	
San Arnoldo	
Residencia Reloncaví	
Vicente Pérez Rosales	Los Ríos
Residencia Mi Casa Valdivia	
Residencia Al Makoo	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
Hogar Betania	
Hogar Aldea de Nazareth	Metropolitana
Hogar Acógeme	
Residencia Renuevo	
Hogar San Francisco de Regis	
Hogar Maruri	
Nuestra Señora del Camino	
Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz	
REM Hogar Aldea Mis Amigos	

98





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
RPM Hogar Aldea Mis Amigos	
Residencia IDECO Puente Alto	
Residencia Hagámoslo Juntos	
Hogar Casa de Laura	
Hogar Los Ceibos	
Centro Residencial Juan XXIII	
Centro Residencial Las Camelias	
Pequeño Cottolengo Don Orión Cerrillos	
Hogar Don Bosco	
Hogar de Preescolares Belén	
Hogar de Lactantes Santa Bernardita	
Casa Belén	
Ángeles Custodios	
Casa Sofía	
Hogar de Acogida a la Vida	
Hogar Refugio de Misericordia	

9/10



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 7

CENTROS CON OBSERVACIONES EN RELACIÓN CON LAS PRESENTACIONES  
 DE RECLAMOS O QUEJAS

NOMBRE DEL CENTRO	REGIÓN
Residencia Ayún de Chañaral	Atacama
Hogar Betania	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo
Residencia Hatary	Coquimbo
Centro Residencial de Protección Ovalle	Bío Bío
Aldeas Infantiles S.O.S. Chaimávida	
Centro Residencial para Lactantes y Preescolares	
Hogar Buen Pastor Concepción	
Hogar Villa Jesús Niño	Los Lagos
Residencia Reloncaví	Los Ríos
Residencia Mi Casa Valdivia	
Residencia Al Makoo	Metropolitana
Hogar Acógeme	
Residencia Renuevo	
Casa Belén	
Hogar Misión de María	
Centro Residencial Juan XXIII	
Centro Residencial Las Camelias	
Casa Acogida Esperanza	
Pequeño Cottolengo Don Orión Cerrillos	
Hogar de Acogida a la Vida	
Hogar Aldea Nazareth	
Hogar Maruri	
Casa Sofía	
Residencia Hagámoslo Juntos	
Hogar de Acogida a la Vida	
Hogar ACJ Rengo	
Hogar Pequeño Cottolengo	Valparaíso
Hogar Anunciación	
Hogar Monseñor Félix Ruiz Escudero	

*[Handwritten signature]*





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





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