



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

PNAC.: N° 13.005/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

UCE.: N° 6

DAA.: N° 3.779/2014

REF.: N° 112.505/2014



SANTIAGO,

03 OCT 14 \*76284

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, del Informe Final N° 58, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región de Aysén.

Saluda atentamente a Ud.,

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

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





DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

## INFORME FINAL

# Servicio Nacional de Menores, Región de Aysén

Número de Informe : 58/2014  
3 de octubre de 2014





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

PNAC: 13.005  
UCE N° 6

INFORME FINAL N° 58, DE 2014, SOBRE  
AUDITORÍA EFECTUADA A LOS  
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES A LOS  
CENTROS COLABORADORES DE LA  
REGIÓN DE AYSÉN.

---

SANTIAGO, - 3 OCT. 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con 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, de la Región de Aysén, en el desarrollo del proyecto que se detalla en el cuadro N° 1. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por el señor Danilo Esparza Moya y la señorita Claudia Grundstrong Gallardo, auditor y supervisora, respectivamente.

#### ANTECEDENTES GENERALES

El SENAME es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, cuya finalidad es contribuir a la promoción, protección y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, o en riesgo de serlo, así como a la adecuada 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.

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

Respecto de los aludidos organismos colaboradores, corresponde mencionar que se les otorgan subvenciones para financiar actividades relacionadas con distintas líneas de acción, a saber, Oficinas de Protección de los Derechos del niño, niña y adolescente; Centros Residenciales; Programas y Diagnóstico.

AL SEÑOR  
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA  
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA  
PRESENTE

Contraloría General  
de la República



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

Para la entrega de los recursos señalados precedentemente, 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 recursos deben ser rendidos de conformidad a las directrices 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 Transferidos en virtud de la ley N° 20.032, ya citada, como asimismo, de acuerdo con lo previsto en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas.

En relación con la materia, cabe hacer presente que para efectos del examen se consideró la información proporcionada por la Corporación de Desarrollo y Promoción de Niños, Jóvenes y Familias, SOFINI, en una presentación efectuada a esta Contraloría General en el año 2013, en la cual se señalan, entre otros aspectos, eventuales irregularidades en la atención a los menores por parte de algunos organismos colaboradores del SENAME.

Finalmente, corresponde indicar que el 3 de julio de 2014 fue puesto en conocimiento de la Directora Regional de Aysén, del Servicio Nacional de Menores, con carácter reservado, el preinforme de observaciones N° 58, de 2014, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante Ord. N° 198, de 12 de agosto de 2014, antecedentes que fueron considerados para la emisión del presente informe final.

## OBJETIVO

La fiscalización tuvo por finalidad constatar que los procedimientos desarrollados por los centros colaboradores de la Región de Aysén del SENAME, así como los ingresos percibidos en el año 2013 y los gastos superiores a los \$ 20.000, efectuados durante el último trimestre del mismo año, hayan sido realizados conforme a los requisitos dispuestos 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



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

control aprobados mediante las resoluciones exentas N<sup>os</sup> 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, atendiendo a 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.

### UNIVERSO Y MUESTRA

Para determinar la muestra a auditar, se consideraron los hogares incluidos en la denuncia presentada a este Organismo Contralor por la referida corporación SOFINI, incluyendo aquellos que se encontraban vigentes al mes de enero de 2014 y que registraban la mayor cantidad de fondos transferidos hasta el mes de noviembre de 2013.

Es así, que en la Región de Aysén se comunicó la existencia de 5 centros habilitados, colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionó uno para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 20% de ese total, conforme el siguiente detalle:

MODALIDAD Y NOMBRE DE LA RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERENCIAS EN EL 2013 EN \$
		N° RESOLUCIÓN QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	USS FIJA POR ATENCIÓN	USS VARIABLE POR ATENCIÓN	
REM Hogar Betania	Fundación Mi Casa	357	01/072011	15	9,5880	10,948	63.269.849

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a los datos entregados por los hogares.

USS: Unidad Servicio SENAME.

REM: Residencia Protección para mayores con programa

La información antes señalada fue proporcionada a esta Contraloría General por el servicio fiscalizado, a partir del 23 de enero de 2014.

Cabe dejar consignado, que el trabajo contempló la totalidad de los fondos recibidos por el centro ya identificado durante el año 2013 y las rendiciones de cuentas de los gastos efectuados por este, entre los meses de octubre y diciembre del mismo año.

### RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, y considerando los argumentos y antecedentes aportados por la autoridad en su respuesta, respecto de las situaciones observadas en este informe, se determinó lo siguiente:



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

## I. EXAMEN DE CUENTAS

### 1. Inconsistencia en el número de centros colaboradores informados.

Cabe consignar que la Dirección Regional del SENAME de Aysén indicó a esta Contraloría General, que las residencias en funcionamiento durante el año 2013, correspondían a 2, cantidad que no es concordante con lo señalado por la jefatura del Departamento de Auditoría Interna del nivel central de la entidad, mediante documento del día 23 de enero de 2014.

Sobre la materia, el director del servicio analizado expone en su respuesta, en síntesis, que al inicio del año 2013 efectivamente había 5 centros habilitados en la región de Aysén, pero que en el mes de noviembre de esa anualidad concluyeron su ejecución los denominados Patagonia, Hogar de Cristo y Hogar Eleonora Giorgi, quedando vigentes a diciembre de igual año los organismos Betania y Mi Casa Coyhaique.

Si bien lo expuesto corresponde más bien a una constatación de hechos y no a una observación propiamente tal, corresponde precisar que la información entregada a esta Contraloría General lo fue en una data posterior a la de cierre de las residencias enunciadas por el servicio, por lo que la explicación proporcionada no desvirtúa la situación representada, debiendo las autoridades del nivel central y regional adoptar las medidas de coordinación tendientes a evitar hechos como los anotados, en lo sucesivo.

### 2. Falta de listado de reintegros.

La revisión practicada a los expedientes de rendiciones de cuentas del período octubre a diciembre de 2013, permitió comprobar que ellos no contenían un detalle de los reintegros de dinero realizados a la cuenta correspondiente, lo que vulnera lo dispuesto en el numeral 4.4.4 del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME, anteriormente aludido.

En su oficio de respuesta, la autoridad del servicio manifiesta que se procedió a regularizar lo objetado por esta Contraloría General, adjuntando a los expedientes de las rendiciones de cuentas el listado de reintegros debidamente firmado y timbrado por el proyecto. Además, con la finalidad de demostrar la medida aplicada, anexa fotocopia de los documentos que evidencian lo informado.

En consideración a las acciones realizadas y los antecedentes acompañados, queda establecido que se ha dado cumplimiento a lo exigido en el oficio circular N° 19 antes mencionado, por lo cual se subsana la observación.



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

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

### 1. Inhabilidades del personal que labora en los centros.

Certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples actualizadas.

Del examen practicado a las 13 carpetas de los funcionarios que trabajan para el proyecto fiscalizado, se comprobó que estas no incluyen la declaración jurada simple que permita acreditar la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, y además, los certificados de antecedentes que contienen, presentan una fecha de emisión superior a seis meses, lo que no se condice con lo estipulado en 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".

La entidad manifiesta en su respuesta que esta situación también fue impugnada por el propio SENAME, en la inspección correspondiente al mes de julio de 2014, tal como consta en Informe de Supervisión N° 1, de dicha organización. Agrega, que el hogar dispone de 30 días hábiles para dar respuesta y que actualmente se está elaborando un plan de mejoras que contempla este tópico.

En virtud de lo precedentemente expuesto, se mantiene lo objetado, toda vez que se ha confirmado la anomalía y no se ha acreditado su regularización efectiva.

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

-Extintores.

Al respecto, cabe señalar que la revisión practicada permitió determinar que no se ha instruido al personal sobre la manera correcta de utilizar estos elementos de seguridad en caso de emergencia, incumpliendo con ello lo dispuesto en el artículo N° 48, del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud.

El SENAME regional responde que el tema también ha sido detectado en las supervisiones técnicas llevadas a cabo por la misma entidad y que el factor seguridad se ha tratado en un plan de mejoras, no obstante, las propuestas establecidas por el Hogar Betania no cumplen con los estándares de la institución, por lo cual se está en espera de las últimas gestiones que tiendan a superar dichas deficiencias.

Debido a que la respuesta y antecedentes suministrados por la autoridad no dan cuenta de soluciones que permitan constatar que en la actualidad se da cumplimiento a la normativa relacionada con la capacitación que



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

requiere el personal del hogar para dar un eficiente uso a los elementos de seguridad en referencia, se mantiene la observación.

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

-Características de la zona de preparación de los alimentos.

En la validación realizada a la cocina y bodega de alimentos y útiles de aseo, se observó que los registros de control de los bienes de consumo y alimentos no estaban actualizados, hecho que no se condice con lo definido en el numeral 4.5.1 del referido oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME.

Sobre la materia, la entidad en su respuesta remitió la actualización de los citados registros, haciendo presente que este punto también fue parte de la supervisión operativa del SENAME al organismo colaborador. Al tenor de lo expuesto, se subsana lo objetado.

4. Recursos humanos.

-Manipuladora de alimentos.

La persona que cumplía esta función no tenía el certificado sanitario anual extendido por servicios de salud o profesionales médicos, lo cual contraviene lo estipulado en el numeral 13.8 del documento Estándares Mínimos de la Calidad para la Atención Residencial, de 2011, del SENAME.

Sobre el particular, el director regional ratifica en su respuesta el hallazgo de esta Contraloría General y manifiesta, además, que en revisiones efectuadas al referido centro se había detectado la misma situación. Sin embargo y dado que no acompaña nuevos antecedentes, corresponde mantener lo observado.

5. Presentación de reclamos o quejas.

En la visita efectuada se observó que, pese a contar con el buzón otorgado por el SENAME para los fines expuestos, no existía un procedimiento para la recepción de reclamos o quejas, toda vez que según lo manifestado por el personal del establecimiento, el buzón nunca había sido abierto y no se tenía registro de reclamos incorporados en él. La situación descrita incumple el resultado esperado N° 19.1, de los indicados Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial.

La autoridad de la entidad fiscalizada responde que este punto se ha abordado en las fiscalizaciones técnicas que el SENAME efectúa al centro, agregando que en el transcurso del segundo semestre de 2014, se espera la instalación y uso del buzón. Asimismo, comunica que se instruyó a la entidad colaboradora para la formalización de un procedimiento relativo a la presentación de reclamos y quejas de los beneficiarios.





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

Acorde a lo informado por la entidad, que ratifica la deficiencia advertida, se mantiene la observación.

6. Otros.

-Falta de seguridad del hogar.

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 decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, respecto del cumplimiento de las normas de seguridad para la protección de los niños.

Sobre el particular, el servicio auditado manifiesta en su respuesta, en síntesis, que el proyecto no ha subsanado las observaciones planteadas en los informes de supervisión técnica efectuados por el SENAME regional. Además, señala que el plan de mejoras que se levantó al proyecto refleja que éste no cuenta con plan de emergencia vigente o no se han gestionado asesorías de las mutualidades de seguridad en materias de emergencia, primeros auxilios e intervención en crisis, entre otras deficiencias; agrega que el citado plan de mejoras no ha sido implementado debido a que aún no se han subsanado los hechos descritos.

De acuerdo a lo informado, se mantiene lo observado.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio Nacional de Menores de la Región de Aysén, ha aportado antecedentes e iniciado acciones correctivas, las cuales han permitido salvar parte de los hallazgos planteados en el preinforme de observaciones N° 58, de 2014.

En efecto, las observaciones planteadas en el capítulo I, examen de cuentas, numeral 2 sobre falta de listado de reintegros; y en el capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, punto características de la zona de preparación de alimentos, se dan por subsanadas, atendidos los antecedentes aportados al respecto.



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

En relación con las situaciones que se mantienen se deberán adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Sobre el capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros; numeral 1, inhabilidades del personal que labora en los centros, la Dirección Regional del SENAME deberá exigir al Hogar Betania que las carpetas de los funcionarios incluyan la declaración jurada simple, que permita acreditar la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, y los certificados de antecedentes con una fecha de emisión no superior a seis meses, cuya regularización deberá ser formalmente acreditada a esta Contraloría General en el término de 60 días hábiles.

2. En relación al numeral 2 del mismo capítulo, saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo, el servicio deberá requerir y verificar que en la aludida residencia se realicen las jornadas de capacitación relacionadas con el uso apropiado de extintores de incendio, a cuyo respecto deberá informar a este Organismo de Control en el mismo plazo ya señalado.

3. Asimismo, en cuanto al numeral 4, se deberá acreditar que la manipuladora de alimentos del centro residencial auditado cuente con el certificado anual sanitario consignado en el documento Estándares Mínimos de la Calidad para la Atención Residencial.

4. En lo que se refiere al numeral 5, esa Dirección Regional deberá verificar la implementación en el Hogar Betania de un procedimiento de recepción de reclamos y quejas, debiendo informar las medidas correctivas implementadas en el plazo ya referido.

5. Luego, respecto del numeral 6, del referido capítulo, la Dirección Regional del SENAME deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que el referido hogar cuente con las condiciones de seguridad requeridas para la debida protección de los menores, y que las objeciones efectuadas por la supervisión institucional sean subsanadas, sobre lo cual se deberá informar, también, en el término de 60 días hábiles.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al anexo adjunto, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a contar del siguiente de la recepción del presente reporte, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Saluda atentamente a Ud.,



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

ANEXO

Estado de Observaciones de Informe Final N° 58, de 2014

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros N° 1	Inhabilidades del personal que labora en los centros.	Exigir al Hogar Betania, que las carpetas de los funcionarios incluyan la declaración jurada simple, que permita acreditar la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito, y los certificados de antecedentes con una fecha de emisión no superior a seis meses, cuya regularización deberá acreditarse en el término de 60 días hábiles.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros N° 2	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo.	Requerir y verificar que en la aludida residencia se realicen las jornadas de capacitación relacionadas con el uso apropiado de extintores de incendio, lo que deberá informar en el mismo plazo.			



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

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros  N° 4	Recursos humanos, Manipuladora de alimentos.	La Dirección Regional deberá acreditar que la manipuladora de alimentos del centro residencial auditado posea el certificado anual sanitario correspondiente, en el mismo plazo señalado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros  N° 5	Presentación de reclamos o quejas.	Se deberá verificar en el Hogar Betania la implementación de un procedimiento de recepción de reclamos y quejas, informando al respecto en el citado término de 60 días hábiles.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros  N° 6	Falta de seguridad en el hogar.	El servicio auditado deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que el referido hogar cuente con las condiciones de seguridad requeridas para la debida protección de los menores, y que las objeciones efectuadas por la supervisión institucional sean subsanadas, sobre lo cual se deberá informar, también, en el referido plazo de 60 días hábiles.			



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