



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

DAA.: N° 3.421/2014



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

SANTIAGO, 05. SET 14 *069143

Cumpro con enviar a Ud. para su
conocimiento, copia del Informe Final N° 56, de 2014, con el resultado de la auditoría
practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región de Valparaíso.

Saluda atentamente a Ud.,

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

AL SEÑOR
JEFE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE

Refs.: N°s 405.111 y 405.510 ambas de 2014

RTE
ANTECED



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

INFORME FINAL

Servicio Nacional de Menores, Región de Valparaíso

Número de Informe : 56/2014
5 de septiembre de 2014





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

PNAC: 13.005
N° 6

INFORME FINAL N° 56, DE 2014, SOBRE
AUDITORÍA EFECTUADA A LOS
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR
EL SERVICIO NACIONAL DE MENORES A
LOS CENTROS COLABORADORES DE LA
REGIÓN DE VALPARAÍSO.

SANTIAGO, 29 AGO. 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en los artículos 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 de la Región de Valparaíso del Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, en el desarrollo de los proyectos que se detallan en el cuadro N° 1. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por las señoras Paulina Lagos M., Carla Mora B., y Claudia Grundstrong G., auditores 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 consignada 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.

A LA SEÑORA
JEFE DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PRESENTE

Contralor General
de la República



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

Respecto de los aludidos organismos, corresponde mencionar que se 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.

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 examinada 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 de la 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.

Corresponde indicar que, con carácter reservado, el 1 de julio de 2014, fue puesto en conocimiento del Director Regional de Valparaíso, del Servicio Nacional de Menores, el preinforme de observaciones N° 56, de la misma anualidad, con el propósito que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio Ord. N° 407, de 30 de julio de igual año.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por finalidad constatar que los procedimientos desarrollados por los centros colaboradores de la Región de Valparaíso 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 control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, atendiendo a los resultados de evaluaciones de control



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

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 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 como en la Región de Valparaíso se verificó la existencia de 46 centros habilitados, colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron 16 para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 35% de ese total, correspondiendo estos a los siguientes:

Cuadro N° 1

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	US\$* FIJA POR ATENCIÓN	US\$ * VARIABLE POR ATENCIÓN	
Aldeas Infantiles S.O.S Quilpué	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Aldeas Infantiles S.O.S. Chile	Resolución exenta N° 22-D	4/5/2012	99	3,9525	5,950	195.251.174
Hogar Vengan a Mí	Residencias Especializadas de Protección (RSP)	Congregación Religiosos Terciarios Capuchinos	Resolución exenta N° 615-D	15/11/2012	85	4,2315	9,237	155.778.127
Hogar Casa de la Providencia	Residencia Protección para Mayores con Programa (REM)	Fundación Bernarda Morín	Resolución exenta N°26-D	4/5/2012	75	2,55	5,950	127.565.721
Hogar Anunciación	Residencias de Protección para Madres Adolescentes (RMA)	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso	Resolución exenta N°677-D	16/2/2012	39	7,2675	5,950	102.360.124
Hogar Manuel de Tezanos Pinto	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Fundación Refugio de Cristo	Resolución exenta N° 20-D	4/5/2012	40	7,2675	5,950	103.733.300
Hogar Padre Pienovi	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Fundación Refugio de Cristo	Resolución exenta N° 19-D	4/5/2012	40	7,0890	5,950	87.963.790



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

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	USS* FIJA POR ATENCIÓN	USS * VARIABLE POR ATENCIÓN	
Hogar Monseñor Félix Ruiz Escudero	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Fundación Refugio de Cristo	Resolución exenta N° 380-D	11/10/2011	38	7,2675	5,950	92.240.496
Hogar Virgen de los Desamparados	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Fundación Refugio de Cristo	Resolución exenta N°617-D	15/11/2012	40	7,5894	6,370	94.796.140
Hogar Enrique Callejas Noemí	Residencia Protección para Mayores con Programa (REM)	Corporación Obra de María Madre de la Misericordia	Resolución exenta N° 24-D	4/5/2012	31	7,2675	5,950	75.279.824
Hogar Santa Teresita de Lisieux	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso	Resolución exenta N° 622-D	15/11/2012	20	7,9716	6,370	55.024.094
Hogar Santa Cecilia	Residencia Protección para Mayores con Programa (REM)	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso	Resolución exenta N° 554-D	22/10/2012	20	7,9716	6,370	48.937.944
Hogar Campo de los Espinos	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Sociedad Juntos E.V	Resolución exenta N°21-D	4/5/2012	18	7,4460	5,950	50.713.989
Hogar San Francisco de Borja	Residencia Protección para Mayores con Programa (REM)	Patronato de los Sagrados Corazones de Valparaíso	Resolución exenta N°552-D	22/10/2012	20	7,9716	6,370	46.910.676
Hogar San Patricio	Residencia de Protección para Mayores (RPM)	Fundación Refugio de Cristo	Resolución exenta N° 618-D	15/11/2012	40	7,5894	6,370	101.621.015
Hogar de Niños Arturo Prat	Residencia Protección para Mayores con Programa (REM)	Asociación Hogar de Niños Arturo Prat	Resolución exenta N° 546-D	22/10/2012	82	2,7300	6,370	110.591.705
Hogar Pequeño Cottolengo - Quintero	Residencias de Protección para Discapacidad Mental Grave o Profunda (RDG)	Congregación Pequeña Obra de la Divina Providencia	Resolución exenta N°446-D	30/11/2005	31	7,268	8,479	93.360.140

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

*USS: Unidad Servicio SENAME.

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



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

Cabe dejar consignado, que el trabajo realizado consideró la totalidad de los fondos recibidos por los centros durante el año 2013 y las rendiciones de cuentas de los gastos efectuados por estos entre los meses de septiembre a noviembre o de octubre a diciembre del mismo año, dependiendo de la disponibilidad del expediente a examinar a la fecha de la auditoría.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado y considerando los argumentos y antecedentes aportados por la autoridad, respecto de las situaciones observadas en el aludido Preinforme N° 56, de 2014, de este Organismo Fiscalizador, se determinó lo que a continuación se indica:

I. EXAMEN DE CUENTAS

Cumplimiento de plazos del SENAME en las transferencias mensuales

De la revisión efectuada a los fondos transferidos durante el año 2013 al hogar Santa Teresita de Lisieux, se observó que en el mes de enero el SENAME efectuó cuatro abonos al organismo colaborador, por un total de \$ 10.600.423, con posterioridad a lo establecido en el artículo 53 del aludido decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, el cual prevé que el monto de la subvención se entregará dentro de los primeros 15 días de cada mes.

Los casos verificados se presentan seguidamente:

Cuadro N° 1

MONTO \$	FECHA	MOTIVO
580.000	16-01-2013	Bono de vacaciones.
2.020.827	24-01-2013	Diferencias por las subvenciones de los meses de noviembre y diciembre de 2012.
3.772.764	24-01-2013	
4.226.832	30-01-2013	Subvención del mes de enero.

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

Conforme a lo expuesto, el servicio manifestó en su oficio de respuesta, que el proyecto Santa Teresita de Lisieux, entró en vigencia el día 15 de noviembre de 2012, según lo establece la resolución exenta N° 622/D, de



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

la misma fecha, de la Dirección Regional de Valparaíso del SENAME. No obstante la tramitación total de ese documento, que incluye su ingreso al Sistema de Registro de Información Estadística, en adelante SENAINFO, se completó el 21 de diciembre del mismo año, data en la cual la Unidad de Procesos y Pagos de la Dirección Nacional del SENAME, a través de correo electrónico dirigido a la coordinadora de la Unidad de Supervisión Financiera Región de Valparaíso, solicitó los datos bancarios del nuevo programa para transferir la subvención y anticipo.

Agrega, que el 27 de diciembre de la citada anualidad, el centro realizó el cierre mensual del período comprendido entre los días 15 y 30 del mes anterior, es decir noviembre, mientras que el 1 de enero de 2013 cerró el mes de diciembre de 2012. El número de atenciones entregadas es la base de cálculo para el pago de la subvención, por lo que puede entregarse recién una vez que los proyectos han efectuado dicha acción.

Asimismo, el 15 de enero de 2013, la supervisora financiera comunicó los datos bancarios del hogar a la unidad de procesos y pagos del SENAME. Con ello, el 24 de enero de 2013, el servicio procedió a pagar los recursos de noviembre y diciembre 2012 y el 30 de enero de ese año, el anticipo requerido.

Considerando los nuevos antecedentes aportados por la entidad fiscalizada, es posible levantar la observación.

II. VALIDACIONES EFECTUADAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS

1. Inhabilidades del personal que labora en esas entidades

Certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples actualizadas

De la revisión practicada a las carpetas de los empleados que laboran para los proyectos examinados en los centros de que se trata, se determinó que en algunas oportunidades, estas no contienen el certificado de antecedentes ni las declaraciones juradas simples actualizadas que expresen la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito. También, se verificó que en las situaciones en que dichos documentos estaban físicamente, no siempre registraban su fecha de emisión.

Los hechos expuestos incumplen lo previsto en el artículo 11 de la ley N° 20.032, de 2005, que establece el sistema de atención a la niñez y a la adolescencia, a través de la red de colaboradores del SENAME, y el punto 2, letras a) y c), del oficio circular N° 15, de 2012, de la misma entidad, que "Imparte Instrucciones sobre obligación contenida en los convenios que se suscriben con organismos colaboradores de las funciones de este servicio".



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

Sobre la materia, el director regional, manifiesta en su respuesta que los lineamientos de supervisión 2014, incorporan la revisión de las instrucciones definidas en el indicado oficio circular N° 15, para todos los descriptores, incluido el de recursos humanos. Agrega que, se dio la instrucción para que en los casos en que se detecten hallazgos en esta materia, sean seguidos con posterioridad con la finalidad de evaluar su cumplimiento.

En consecuencia, se mantiene la objeción formulada, hasta que en una futura auditoría se acredite la implementación efectiva de lo comprometido por la institución.

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

a. Servicios higiénicos

Se constató que al interior de las residencias San Francisco de Borja, Manuel de Tezanos Pinto y Enrique Callejas Noemí, los servicios higiénicos no se mantenían en buen estado, tanto en lo relativo a aseo como de funcionamiento, situación que contraviene lo consignado en el artículo 21 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud.

Al respecto, la autoridad expone que los organismos colaboradores Manuel de Tezanos Pinto y Enrique Callejas Noemí, efectuaron reparaciones a los servicios higiénicos, siendo verificadas por el SENAME Regional en la fiscalización llevada a cabo en el mes de julio de 2014.

Agrega, que en la inspección realizada en el mismo mes al hogar San Francisco de Borja, se pudo ratificar que los baños presentaban falencias en términos de aseo, por lo que se solicitó a la autoridad incorporar este punto en el plan de mejoras.

Considerando que las acciones comunicadas aún no han sido concretadas, se mantiene la observación. Sin perjuicio de ello, su efectividad se validará en una próxima visita de seguimiento.

b. Señalización

En cuanto a esta materia, se constató que el centro Santa Cecilia no cuenta con la señalización visible para indicar vías de escape y zonas de seguridad de emergencias, infringiendo así lo exigido en el artículo 37 del precitado decreto N° 594, de 1999.

La entidad responde, que si bien el establecimiento cumple con tener algunas señaléticas al interior del recinto, la zona de seguridad exterior también debiese estar claramente demarcada, lo que fue requerido a su directora.

Dado que la entidad no aporta antecedentes que validen si con la acción realizada se solucionó la situación objetada, se mantiene hasta que en un próximo seguimiento se corrobore su efectividad.



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

c. Instalaciones eléctricas

El hogar San Francisco de Borja no mantiene resguardados los circuitos y equipos eléctricos con protector diferencial, lo que incumple lo estipulado en el artículo 39 del decreto N° 594, de 1999, citado.

Respecto de este punto, el servicio indica que en la supervisión efectuada por el SENAME Regional el 25 de julio del presente año, se requirió al director del centro que incluya este aspecto dentro del plan de mejoras, que actualmente está en proceso de elaboración.

Debido a que la implementación de la medida informada aún no se materializa, se mantiene la observación formulada y su eficacia será constatada en un futuro seguimiento a la institución.

d. Extintores

Sobre el particular, es dable manifestar que en la residencia Monseñor Félix Ruíz Escudero los extintores se encuentran con su carga vencida, transgrediendo con ello lo previsto en el artículo 48 del antedicho decreto N° 594.

Asimismo, se comprobó que el organismo colaborador Enrique Callejas Noemí, no posee una cantidad de extintores pertinentes para su resguardo en caso de incendio. Además, los existentes se encuentran en lugares de difícil acceso, tales como oficinas y habitaciones con llave.

De igual forma, se verificó que el personal que desempeña funciones en las residencias San Francisco de Borja y Monseñor Félix Ruíz Escudero, no ha sido instruido ni entrenado en el uso de los extintores, capacitación necesaria en caso de emergencia, circunstancia que vulnera lo previsto en el antes nombrado artículo 48, del decreto N° 594.

Sobre los hallazgos al hogar Félix Ruíz Escudero, la autoridad señala en su respuesta que la capacitación relacionada con el uso de extintores, fue una de las materia abordadas en la supervisión técnica llevada a cabo el 22 de abril de 2014, cuando el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) adiestró en aspectos teóricos y prácticos a 14 personas, quedando pendiente la emisión del certificado correspondiente, documento que será requerido en la inspección programada para el mes de agosto del mismo año. En dicha visita además, se revisará la vigencia de la carga de los extintores del establecimiento.

Añade, que en la fiscalización ejecutada el 25 de julio de 2014, el director del proyecto San Francisco de Borja señaló que se están realizando las coordinaciones con el IST para la dictación mismo curso citado precedentemente, por lo que se requirió su inclusión dentro del plan de mejoras.

Sobre la residencia Enrique Callejas Noemí, expresa que en la visita celebrada en mayo de 2014, se pudo ratificar que mantenía



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

sus extintores en lugares no adecuados, solicitando su reubicación. En la supervisión del mes de agosto de 2014, se monitoreará el cumplimiento del decreto N° 594, especialmente en lo relación con la materia advertida.

Por lo expuesto, se mantiene lo observado hasta que en un futuro seguimiento a estos centros, se compruebe la capacitación de los funcionarios pertinentes, el correcto estado de los extintores y la implementación de procedimientos que impidan la repetición de los hechos objetados.

e. Vías de escape

Al respecto, se determinó que si bien el hogar Santa Cecilia cuenta con vías de escape, estas se mantienen cerradas con llave, obstaculizando la salida en caso de emergencia. La condición descrita incumple el artículo 7° del citado decreto N° 594, de 1999.

La entidad en su respuesta informa que en la supervisión practicada por el SENAME Regional el 15 de julio de 2014, se advirtió que la puerta del segundo piso, que constituye una vía de escape se encuentra con llave. Es por ello que se instruyó a la directora del recinto para que dicho acceso permanezca abierto, lo que será controlado en la inspección correspondiente al mes de agosto de la presente anualidad.

No obstante la acción y medida dispuestas, se mantiene lo detectado, hasta que en una próxima visita de seguimiento se verifique su efectividad.

3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos

a. Características de la zona de preparación de los alimentos

En la revisión efectuada al hogar Santa Cecilia se advirtió que la zona de preparación de alimentos no es de material impermeable y/o lavable, además de encontrarse en mal estado y con falta de limpieza, transgrediéndose así lo contenido en el artículo 25, del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud.

La autoridad manifiesta que en la aludida fiscalización de 15 de julio de 2014, llevada a cabo al organismo se pudo determinar que el mueble de cocina se encontraba deteriorado, específicamente en el contorno. Sin embargo, estaba limpio.

Debido a que el servicio no comunica acciones correctivas para superar el hallazgo, se mantiene hasta que en un futuro seguimiento se constate si se han implementado las medidas que corrijan lo objetado.

b. Disposición de servicios de aseo e higiénicos

En la visita inspectiva realizada a las residencias Anunciación, Santa Cecilia, Santa Teresita de Lisieux, Pequeño



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

Cottolengo y San Francisco de Borja, se constató que en la zona de elaboración de alimentos no se dispone de un lavamanos provisto de jabón ni toallas desechables, hechos que infringen lo estipulado en el artículo 33, del decreto N° 977, de 1996, citado precedentemente.

La entidad informa que para los organismos colaboradores Anunciación y Santa Teresita de Lisieux, esta objeción será abordada en la próxima fiscalización a efectuarse en el mes de agosto de la presente anualidad.

En cuanto al hogar Santa Cecilia, añade que en la inspección de fecha 15 de julio de 2014, se advirtió que en la zona de elaboración de alimentos no se encontraba habilitado un lavamanos con los elementos requeridos, por lo que se solicitó a la directora del establecimiento el cumplimiento dicha exigencia.

Por otra parte, en el proyecto San Francisco de Borja, si bien se disponía de toallas en la citada zona, el lavamanos contaba con jabón, por lo que se requirió al director incorporar este punto en el plan de mejoras.

Finalmente, indica que en la supervisión practicada al Centro de Menores Pequeño Cottolengo, el 28 julio de 2014, se constató que el hallazgo había sido superado.

Considerando que la autoridad regional ratifica lo objetado y que las medidas comunicadas serán validadas en una futura inspección, se mantiene la observación para todas las residencias, con excepción del Pequeño Cottolengo, hasta que en una próxima visita de seguimiento que realice esta Contraloría General, se confirme su efectividad.

c. Manipuladora de alimentos

Se verificó que en los centros Arturo Prat, Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja, Anunciación y Pequeño Cottolengo, los manipuladores de cocina no utilizan la cofia o gorro que cubra la totalidad del cabello, contraviniendo con tal proceder lo consignado en el artículo 56, del mencionado decreto N° 977, de 1996.

El director regional señala que en la visitas a las residencias Pequeño Cottolengo y San Francisco de Borja, llevadas a cabo los días 25 y 28 de julio de 2014, respectivamente, se pudo constatar que la manipuladora de alimentos usaba los elementos exigidos, hecho que permite dar por subsanado lo observado.

Respecto a los proyectos Santa Teresita de Lisieux, Anunciación y Arturo Prat, señala que el uso de cofia será fiscalizado en la inspección correspondiente al mes de agosto de 2014.

En tales condiciones, respecto de los últimos organismos colaboradores indicados, se mantiene la observación ya que la efectividad



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

de la medida dispuesta por la autoridad aún no es comprobada, aspecto que será validado en un próximo seguimiento al servicio.

d. Registro de control de los bienes

Sobre la materia, se determinó que los hogares Enrique Callejas Noemí, Santa Teresita de Lisieux, Campo los Espinos, San Francisco de Borja, San Patricio, Pequeño Cottolengo, Vengan a Mí, Casa de la Providencia y Anunciación no mantienen un registro de control de inventario o este no se encuentra totalmente implementado.

Lo precitado, no se condice con lo previsto en el numeral 4.5.2., del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME.

La entidad manifiesta que los establecimientos Enrique Callejas Noemí, Vengan a Mí y Casa de la Providencia en la actualidad, cuentan con los citados registros actualizados, aportando nuevos antecedentes que permiten dar por subsanada la situación descrita.

Asimismo, argumenta que la objeción no aplica para los centros San Patricio, Campo los Espinos y Pequeño Cottolengo, ya que los bienes muebles inventariables han sido adquiridos con fondos propios o a través de donaciones.

Añade que, en las residencias Santa Teresita de Lisieux y San Francisco de Borja, no han actualizado y/o elaborado los registros de inventarios, pese a haber sido solicitados reiteradamente a través de informes de supervisión de cierre N° 81, de 15 de octubre de 2013 y N° 99, de 9 de diciembre de igual anualidad, y mediante correos electrónicos de 10 de julio de 2014.

Finalmente, hace presente que debido a lo expuesto se tomarán las medidas necesarias, entre ellas revisiones e informes financieros integrales, en orden a que las instituciones colaboradoras adopten los procedimientos pertinentes para velar por el eficiente resguardo de los bienes muebles comprados con fondos de la subvención.

Las acciones comunicadas por el SENAME para los hogares Enrique Callejas Noemí, Vengan a Mí, Casa de la Providencia, Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación serán verificadas en una futura visita de seguimiento. Por lo tanto, se mantiene lo objetado.

En lo referente a las residencias San Patricio, Campo los Espinos y Pequeño Cottolengo, ya que la autoridad aportó nuevos antecedentes, se da por subsanada la situación descrita.



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

4. Seguimiento a las observaciones por parte del SENAME

Se constató que en los informes de proceso del año 2013 del hogar Santa Teresita Lisieux, no se llevó a cabo el seguimiento a las observaciones anteriores con el fin de mantenerlas o subsanarlas según correspondiese, vulnerando lo consignado en el oficio circular N° 5, de 2010, del SENAME.

Sobre el particular, la entidad manifiesta que en agosto de 2014 se realizaría una revisión a esta materia y en la inspección del mismo mes se verificaría si fue o no superada.

Dado que las acciones comunicadas por la autoridad al momento de informarlas a esta Contraloría General no habían sido implementadas, se mantiene lo objetado, y su efectividad será comprobada en una próxima visita de seguimiento.

5. Carpetas de los menores

a. Evaluación integral del menor

Al respecto, en el centro Santa Cecilia, las carpetas de las niñas no contaban con las evaluaciones de competencias parentales que dispone la resolución N° 765, de 2011, del Ministerio de Justicia, en la que se establecen los aspectos a considerar en la intervención de los menores.

Es dable indicar, que si bien los hogares Santa Teresita de Lisieux y Casa de la Providencia efectúan las evaluaciones integrales de las jóvenes, estas no se ejecutan dentro del plazo de 20 días consignado en la precitada resolución N° 765, de 2011.

Conforme a ello, el servicio respondió, que en el centro Santa Cecilia, se validó en julio del presente año, que tanto los citados planes como los informes a tribunal se encuentran al día.

Añade que, en lo relativo al organismo colaborador Santa Teresita de Liseiux, el hecho expuesto ocurrió durante el año 2013, época en que el recinto aún no era parte de la modalidad PER, por lo que las horas profesionales no permitían cumplir esa exigencia. Actualmente, se realizan acorde los parámetros exigidos.

De igual manera, señala que el establecimiento Casa de la Providencia será supervisado en el mes de agosto de 2014.

Debido a que el SENAME de la región de Valparaíso no adjuntó antecedentes que permitieran confirmar sus descargos, se mantiene lo objetado hasta que en un próximo seguimiento se verifique la efectividad de las medidas enunciadas.



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

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

En lo concerniente a la formulación del PII, se advirtió que en las residencias Padre Pienovi, San Francisco de Borja, Anunciación y Casa de la Providencia, dicho plan es elaborado con posterioridad al plazo dispuesto en el punto 6.3, de la aludida resolución N° 765, de 2011, en el cual se dispone que la formulación del documento en cuestión debe iniciarse durante el primer mes de la incorporación del niño, niña o adolescente al centro residencial, y complementarse el segundo mes con los hallazgos de la evaluación diagnóstica.

Al respecto, la entidad examinada expone en su respuesta que los proyectos indicados por esta Contraloría General, serán inspeccionados en el mes de agosto de 2014.

En consecuencia, corresponde mantener la objeción, hasta que en una próxima visita de seguimiento se valide la ejecución de lo comprometido por la institución fiscalizada.

Por otra parte, se evidenció que la totalidad de los PII emitidos por cada uno de los hogares de menores sujetos a revisión, no consignaron sugerencias u observaciones individuales, hecho que infringe lo establecido en el punto 6.3 formulación y desarrollo del Plan de Intervención, contenido en la resolución N° 765, ya nombrada.

En relación a este punto, el servicio comunica que los PII son la propuesta de intervención confeccionada por los profesionales de cada proyecto y constituyen el trabajo a realizar con el niño/a o adolescente y su familia. En este sentido, las sugerencias y observaciones debiesen incorporarse dentro de los objetivos y metas definidas para el proceso.

Agrega, que se considera relevante integrar estas observaciones y sugerencias en los informes de permanencia que se remiten a los Juzgados de Familia, ya que incluyen los resultados y el cumplimiento de metas planteadas para cada caso.

Dado que en lo argumentado por la autoridad regional no se materializa ninguna medida concreta respecto de la situación reprochada, se mantiene la objeción. Por lo tanto, la ejecución de acciones que impidan la repetición de hechos como el descrito, serán objeto de un futuro seguimiento.

Cabe hacer presente, que el hogar Santa Cecilia no proporcionó los informes de permanencia de las residentes, imposibilitando su comprobación.

En cuanto a este tema, el SENAME manifiesta que la directora del organismo colaborador indicó que ella no estuvo presente durante la validación efectuada por esta Contraloría General, por lo que no fue posible acceder a esa documentación, ya que es custodiada bajo llave en su oficina en su ausencia.



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

Añade, que sin perjuicio de lo anterior, se requerirá a la residencia la formalización de un procedimiento para superar la falencia detectada.

De lo precedentemente expuesto, es dable señalar que la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General se contactó con la directora del centro al momento de la visita, quien designó a un encargado de entregar la totalidad de los antecedentes solicitados para su examen. No obstante, al haber antecedentes faltantes, se requirió vía correo electrónico su envío, lo que finalmente no ocurrió.

En conclusión, se mantiene lo objetado hasta que en un próximo seguimiento se compruebe en el hogar Santa Cecilia, la implementación del procedimiento comprometido en los descargos de la institución auditada.

Adicionalmente, corresponde manifestar que el recinto de larga permanencia San Francisco de Borja, no dio cumplimiento a la disposición que obliga al director de la entidad a informar cada tres meses a los correspondientes tribunales, el grado de avance de los PII, contraviniendo lo estipulado en el punto 6.3, de la citada resolución N° 765, de 2011.

En relación a la materia, la autoridad comunica que en la supervisión ejecutada el 25 de julio de 2014, se constató que los planes de intervención e informes a tribunales se encuentran al día. Sin embargo, debido a que no se adjuntan respaldos que permitan verificar lo informado por el servicio, se mantiene lo objetado, lo que será comprobado en una próxima visita de seguimiento.

c. Desarrollo del plan de intervención individual

Producto del examen realizado a los 16 hogares de la Región de Valparaíso, se pudo observar que el período de permanencia promedio de los menores al interior de los centros, fluctúa entre los dos y cuatro años, períodos superiores a los recomendados en la referida resolución N° 765, de 2011. En efecto, la normativa mencionada recomienda que la estadía no debiese extenderse por un lapso superior a doce meses. No obstante aquello, cabe precisar que todos cuentan con una orden judicial que autoriza su residencia en los respectivos centros.

El SENAME regional indica que se solicitó en el mes de mayo, la elaboración de un reporte para monitorear las razones de la permanencia de los niños/as que excedan el plazo definido para los proyectos del sistema residencial, familias de acogidas y programas. Añade, que todas las estadías están debidamente autorizadas por la judicatura.

Es dable señalar, que lo expresado por esta Contraloría General en el presente punto no es más que una constatación de hechos. No obstante, resulta pertinente indicar que los centros de acogida examinados deben tomar medidas, de manera de lograr que la estadía de los menores sea la sugerida en la citada ley N° 20.032.



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

6. Recursos humanos

a. Profesionales

Se verificó que los centros Santa Cecilia, Santa Teresita de Lisieux y Vengan a Mí, no contaban con la dotación de profesionales mínima exigida en el punto 7.1, acápite VII, de la resolución N° 765, ya mencionada.

En cuanto a lo planteado, la autoridad responde que la residencia Santa Teresita de Lisieux actualmente posee las horas profesionales adecuadas para la cantidad de niños que atiende.

Sobre el organismo Vengan a Mí, en mayo de 2014 se contrató la asistente social que faltaba en la dupla PER, teniendo además horas de terapeuta ocupacional, dando así cumplimiento al marco legal vigente.

Con respecto al hogar Santa Cecilia, señala que este año el centro ha realizado un esfuerzo en aumentar sus horas psicológicas y, adicionalmente, el SENAME está considerando otorgar financiamiento de un mayor número de horas profesionales para dicho establecimiento, ya que se encuentra evaluando la ampliación de plazas PER.

Cabe señalar, que para los dos primeros casos analizados, la entidad aporta antecedentes relacionados con las acciones ejecutadas por la institución auditada que permiten dar por subsanada la situación expuesta. Sin embargo, se mantiene lo objetado en el hogar Santa Cecilia, hasta que en una próxima visita de seguimiento se compruebe la dotación de personal necesaria para el establecimiento.

b. Educador de trato directo

Las residencias San Patricio, Santa Cecilia, Manuel de Tezanos Pinto, Santa Teresita de Lisieux, Enrique Callejas Noemí, Monseñor Félix Ruíz Escudero, Aldeas Infantiles S.O.S., Anunciación, Pequeño Cottolengo, Padre Pienovi y Casa de la Providencia, no dan cumplimiento a la obligación contenida en el numeral VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, la que establece que los funcionarios que desempeñan la labor de educador/a de 2011, de trato directo, deben contar con un título técnico, auxiliar social, o educador/a especializado/a.

El servicio señala, que en los hogares San Patricio, Manuel de Tezanos Pinto, Santa Teresita de Lisieux, Enrique Callejas Noemí, Monseñor Félix Ruíz Escudero, Anunciación y Casa de la Providencia, la materia será fiscalizada durante el mes de agosto de 2014.

Agrega, que en el centro Santa Cecilia se ratificó el incumplimiento descrito, ya que las educadoras contratadas mediante trato



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

directo no poseen el título de técnico o auxiliar social. Sin perjuicio de ello, alude a que son funcionarias con vasta experiencia en el cuidado de niños y niñas.

Añade, que en el Pequeño Cottolengo, la educadora tiene título de auxiliar en cuidados de enfermos, no obstante, no adjunta copia de dicho documento.

En lo relativo a la casa de acogida Aldeas S.O.S, indica que es una residencia cuyo personal y su especialización está directamente ligada a la experiencia en el ejercicio de la función que desarrollan.

Finalmente, menciona que la dificultad a que se enfrentan los organismos colaboradores en orden a contratar personas con título, está relacionada con la gran responsabilidad que implica la labor y a la baja remuneración del cargo.

Considerando que el director confirma lo objetado por esta Contraloría General y a que la acción comunicada por la autoridad aún no está implementada, se mantiene la observación, siendo parte de un futuro seguimiento la constatación de su efectividad.

c. Manipuladora de alimentos

Sobre este aspecto, es dable señalar que las manipuladoras de alimentos de los hogares Monseñor Félix Ruiz Escudero, Casa de la Providencia y Vengan a Mí, no contaban con los certificados sanitarios anuales extendidos por el servicio de salud o profesionales médicos, en contravención a lo establecido en el resultado esperado 13.8, de los Estándares Mínimos de Calidad para Atención Residencial, de 2011.

La entidad examinada manifiesta en su oficio de respuesta, que se requerirán los certificados sanitarios respectivos en la supervisión a efectuarse en el mes de agosto de 2014.

Debido a que la medida prevista por la dirección no se puede validar en esta oportunidad, en un próximo seguimiento se evaluará, por lo tanto, corresponde mantener la objeción formulada.

Además, en las dependencias visitadas del hogar Aldeas Infantiles S.O.S. de Quilpué, se verificó que no se mantienen registros sobre la planificación de los menús, mediante lo cual se demuestre variedad y pertinencia alimenticia, vulnerándose lo ordenado en el resultado esperado N° 13.4.2, de los aludidos Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial emitidos por SENAME en abril de 2011.

La autoridad indica respecto de dichos hogares, que la institución Aldea S.O.S, no cuenta con manipuladoras de alimentos, toda vez que cada casa se encuentra a cargo de una educadora, quien dispone de una funcionaria para las labores domésticas y de apoyo a los 7 u 8 niños que habitan



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

en cada recinto, por lo que las minutas se elaboran en concordancia a la planificación definida por la educadora responsable de ella.

Adicionalmente, señala que a partir de lo reprochado, y en proceso de supervisión del día 19 de julio de 2014, se solicitó al subdirector del organismo colaborador, que un nutricionista sea el responsable de confeccionar y visar las minutas alimentarias básicas, las que deberán ser entregadas a cada educadora y validadas por el equipo directivo del proyecto, de forma aleatoria.

En cuanto al centro Casa de la Providencia la entidad visitada expresa, que en agosto de 2014 realizará una revisión al centro.

Dado que se ratifica lo objetado por esta Contraloría General, se mantiene la observación hasta que en un futuro seguimiento se verifiquen las acciones propuestas por el servicio auditado.

7. Infraestructura – Recursos materiales

a. Dormitorios

En el examen practicado se constató que en el hogar Vengan a Mí, los lockers o closet habilitados para que los menores guardaran sus vestimentas, se encontraban en malas condiciones y, en algunos casos, completamente averiados imposibilitando su uso. Ello infringe lo consignado en el punto 7.2 de la enunciada resolución N° 765, de 2011, la que establece que cada niño debe contar con un espacio personal para resguardo de bienes propios.

En relación a este numeral, el SENAME Valparaíso comunica que en la supervisión vespertina efectuada en junio a esta residencia, se informó y corroboró la instalación de algunos casilleros. En cuanto a los restantes, el director del establecimiento, agrega que están incorporados en un proyecto que será financiado por la Municipalidad y la Gobernación regional.

Pese a las medidas adoptadas por la entidad se mantiene lo reprochado, toda vez que no hace mención al período en que se concretará la total implementación de los muebles observados, aspecto que se comprobará en una próxima visita de seguimiento.

b. Servicios higiénicos para menores

Sobre el particular, es dable indicar que en el centro San Francisco de Borja los servicios higiénicos de los menores no contaban con agua caliente, condición que transgrede lo consignado en el punto 7.2, de la resolución N° 765, la cual indica que los baños deben contar con dicho elemento el que corresponde que esté disponible para el uso diario.

La institución argumenta que el organismo San Francisco de Borja cuenta en la actualidad con agua caliente, tal como se validó en la supervisión llevada a cabo el 25 de julio de 2014, cuyo informe se encuentra en proceso de elaboración.



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

Debido a que no se aportaron antecedentes que permitan verificar el resultado de su acción, se mantiene lo objetado por esta Contraloría General hasta constatar en un futuro seguimiento, el cumplimiento de lo dispuesto en la aludida norma.

c. Disposición de espacios comunes

En lo concerniente a este punto, se pudo determinar que en la residencia Santa Cecilia, el inmueble no poseía un espacio habilitado para desarrollar trabajos, recepción y reuniones, teniendo solo un living, el cual era utilizado para todos esos propósitos.

Por otra parte, se verificó que en los establecimientos San Francisco de Borja, Enrique Callejas Noemí y Santa Cecilia, no se disponía de una sala multiuso habilitada para la ejecución de talleres.

Ambos hechos vulneran la exigencia estipulada en el numeral 9.1, respecto de la infraestructura, del acápite IX, Recursos materiales mínimos, de la citada resolución N° 765, de 2011.

Sobre este tema, el SENAME Regional responde que los proyectos Santa Cecilia y San Francisco de Borja, en caso de requerir una dependencia mayor, cuentan con las oficinas de la casa central del Patronato Sagrado Corazones de Valparaíso, que por lo general, es utilizado para los talleres de competencias parentales de los padres.

Añade, que en la inspección efectuada durante el mes de junio de 2014 a la residencia Enrique Callejas Noemí se comprobó había habilitado una sala multiuso, en la que se instalaron sillones y mobiliario para su utilización.

Es dable indicar que, la citada resolución señala expresamente que cada centro deberá contar específicamente con sala multiuso para talleres, sala de estar con sillones y televisores, sala de recepción para atención, independientemente de que la casa central disponga de dichas dependencias.

En consecuencia, se mantiene la objeción formulada, en tanto la autoridad no adopte las medidas tendientes a regularizar las situaciones detectadas en los hogares visitados, conforme se consigna en el referido acto administrativo, lo que se revisará en un próximo seguimiento.

d. Amoblado y decoración de la residencia

Producto de la visita, se observó que en los hogares San Francisco de Borja, Anunciación y Enrique Callejas Noemí, los espacios interiores y exteriores carecían de decoración, y además, no se encontraban en buen estado, toda vez que presentaban vidrios rotos, puertas y mobiliario dañados.



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

En el mismo orden de ideas, se constató que los centros Santa Cecilia y Enrique Callejas Noemí no contaban con las correspondientes medidas de seguridad e higiene en los espacios exteriores, tales como jardines y áreas verdes.

Los aspectos descritos 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.

Sobre el particular, el servicio manifiesta que ambos organismos colaboradores serán revisados en la supervisión a realizarse en el mes de agosto de 2014.

Por lo expuesto, y atendiendo a que no se proporcionó respuesta para la totalidad de los proyectos cuestionados, se mantiene lo objetado hasta que en un futuro seguimiento se valide la implementación de procedimientos que impidan la reiteración de los hechos advertidos por esta Contraloría General.

8. Presentación de reclamos o quejas

Al respecto, cabe consignar que los hogares Monseñor Félix Ruíz Escudero y Anunciación, no cuentan con un procedimiento que permita manifestar reclamos o sugerencias, tanto por los menores residentes como por las visitas que reciben los mismos.

Lo observado contraviene lo dispuesto en el N° 19 de los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial, además del punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre lo pertinente, impartidas por el SENAME, en las que se expone que en cada programa o centro, existirá un buzón para recibir sugerencias y reclamos, provisto de un sistema de inviolabilidad para depositar los volantes, ubicado en un lugar visible, de tránsito cotidiano de los niños, niñas, adolescentes y/o sus familias o adultos significativos y en el que no se sientan intimidados o condicionados en sus respuestas.

La autoridad comunica que, en el establecimiento Félix Ruíz Escudero dicha situación fue verificada en junio de 2014, estando pendiente a esa la fecha la implementación del buzón para las niñas del hogar. Agrega que, en la Casa de Acogida Anunciación, se constató la carencia de un sistema de recepción de reclamos o sugerencias, por lo que ambas entidades colaboradores serán sujetas a una supervisión en el mes de agosto del presente año.

Los antecedentes entregados no permiten dar por subsanada la observación, toda vez que dan cuenta de que lo objetado está en proceso de regularización, por lo tanto, en un próximo seguimiento, se evaluará la pertinencia y efectividad de las medidas señaladas.



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

9. Examen de las rendiciones de cuentas

a. Reintegros

La validación efectuada permitió determinar que en el centro colaborador Vengan a Mí no se utiliza un listado de los reintegros realizados sino que se refleja como disminución de los egresos en cada rendición de cuenta, vulnerando lo previsto en el oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME.

El director regional indica que la normativa que establecía la emisión de un comprobante de reintegro para registrar los movimientos que implicaban devoluciones es del año 2005, cuando las rendiciones de cuentas se efectuaban en forma manual. A contar del año 2007, el SENAME habilitó para las instituciones colaboradoras la base de datos SENAINFO, plataforma que en su módulo financiero permite registrar los ingresos de transferencias por subvención y los correspondientes egresos de gastos ocurridos mensualmente.

La autoridad agrega que en dicha plataforma, las devoluciones de fondos se registran directamente como un egreso con signo negativo en la cuenta contable devolución, no existiendo una específica para los reintegros.

Dada de la respuesta de la autoridad, se levanta la situación descrita.

b. Indemnización por años de servicios

En relación con la materia, se comprobó que los centros Manuel de Tezanos Pinto, Padre Pianovi, Monseñor Félix Ruiz, Virgen de los Desamparados, Santa Teresita de Lisieux, Santa Cecilia, Campo los Espinos, San Francisco de Borja, San Patricio, Pequeño Cottolengo y Anunciación, no registraron en las rendiciones de cuentas del último trimestre del año 2013, el saldo de la provisión de indemnización de años de servicios.

A mayor abundamiento, cabe manifestar que algunos hogares informaron que no se efectúa lo señalado, por cuanto el personal es contratado a plazo fijo o se desvincula solo mediante renuncia voluntaria.

El proceder expuesto infringe lo consignado en los referidos oficios circulares N°s 9 y 17, de 2010 y 2011, respectivamente, ambos del SENAME.

Al respecto, la autoridad expone que el precitado oficio circular N° 9, indica, entre otros aspectos, será procedente reconocer la provisión de desahucios e indemnizaciones solo cuando se cumpla, en primer lugar y suficientemente, al financiamiento de aquellos gastos que se realizan con motivo de la atención de los menores beneficiarios de los organismos colaboradores.

Adicionalmente, agrega que los saldos contables y reales de la mayoría los proyectos, no son suficientes para provisionar



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

todo o parte de los compromisos devengados con sus trabajadores, destinando la subvención a proveer en primer lugar el financiamiento de los gastos directamente relacionados con la atención de los niños, niñas y adolescentes.

Al respecto sólo el proyecto RDG Pequeño Cottolengo de Quintero, código 10500298, contaba con saldos contables, sin embargo y de acuerdo a las declaraciones de deudas por pagar, en noviembre de 2013, por un monto de \$ 7.427.267 y en diciembre de \$ 1.862.071, tampoco contaría con los saldos requeridos para provisionar los compromisos laborales contraídos.

Agrega, que con respecto a la observación sobre que algunos hogares informaron que no se efectuaba la provisión debido a los contratos a plazo fijo o a la desvinculación mediante renuncia voluntaria, es necesario señalar que los convenios suscritos entre SENAME y sus colaboradores acreditados contienen la cláusula séptima relativa al personal, la cual señala que las partes dejan expresamente establecido que el personal que el centro colaborador contrate para prestar funciones en la ejecución del proyecto, no tendrá relación laboral alguna ni dependencia con el SENAME, sino que exclusivamente con la institución, siendo responsabilidad de estos el estricto cumplimiento de las normas laborales y previsionales.

De conformidad con lo manifestado por el Servicio, se levanta lo observado

10. Otros

Falta de seguridad en el hogar

Es dable indicar que al momento de la visita efectuada al hogar Enrique Callejas Noemí, se advirtió que los menores se encontraban permanentemente realizando maniobras que eventualmente ponen en riesgo su integridad física, subiéndose a la reja del centro, la cual contaba con puntas de fierro.

Además, se verificaron otras conductas riesgosas por parte de los menores, toda vez que fuera del hogar se efectuaban arreglos con maquinaria pesada, obstaculizando los jóvenes el trabajo de los obreros, sin que su conducta fuera impedida por un funcionario responsable del establecimiento.

La situación descrita obedece a un incumplimiento del numeral 3 del artículo 3° del decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que Promulga Convención Sobre los Derechos del Niño, el que establece que los Estados deben asegurarse que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o protección de los niños, cumplan con las normas establecidas por las autoridades correspondientes, especialmente en lo relativo a materias de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como también la existencia de una supervisión adecuada. El hecho se evidencia en las fotografías incluidas en el anexo adjunto.



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

Al respecto, el servicio informa que los temas indicados en este numeral, especialmente en lo relativo a materias de seguridad, sanidad, número y competencia del personal serán abordados en la residencia cuestionada durante el mes de agosto de 2014. De igual manera, se solicitó una supervisión adecuada del accionar de los niños.

Los antecedentes aportados no resultan suficientes para dar por subsanada la presente observación; por lo tanto, en una próxima visita de seguimiento que se realice a la entidad se evaluará nuevamente la situación descrita y se comprobará la efectividad de las medidas implementadas.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Dirección Regional del SENAME Valparaíso ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 56, de 2014, de esta Contraloría General.

En lo relacionado con aquellas que se mantienen, se deberán adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias pertinentes, entre las cuales se estima necesario contemplar, a lo menos, las siguientes:

1. Establecer controles efectivos que garanticen que en las carpetas de los funcionarios de los proyectos, se encuentren actualizados, tanto el certificado de antecedentes como la declaración jurada simple, de acuerdo a lo estipulado en el punto 2, letras a) y c) del oficio circular N° 15, de 2012, del SENAME (acápito II, numeral 1).

2. Exigir a los hogares San Francisco de Borja, Manuel de Tezanos Pinto y Enrique Callejas Noemí, que los servicios higiénicos se encuentren en buenas condiciones de funcionamiento y aseo, condiciones previstas en el artículo 21 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud (acápito II, numeral 2, letra a).

3. Instalar la señalética visible en el hogar Santa Cecilia para indicar vías de escape y zonas de seguridad de emergencias y a su vez, mantener las citadas vías sin llaves ni obstáculos conforme a lo consignado en los artículos 7° y 37 del antedicho decreto N° 594, de 1999 (acápito II, numeral 2, letra b y e).

4. Supervisar las instalaciones eléctricas, vigencia y lugares de acceso a los extintores, además de la correcta capacitación de los funcionarios acorde a lo contenido en los artículos 39 y 48 del decreto N° 594, precitado (acápito II, numeral 2, letra c y d).



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

5. Asegurar que la zona de preparación de alimentos de los hogares Santa Cecilia, Anunciación, Santa Teresita de Lisieux, Pequeño Cottolengo y San Francisco de Borja se mantengan limpias, en buen estado y con los implementos necesarios para garantizar la correcta manipulación de los alimentos, esto en armonía con el artículo 25 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sanitario de los alimentos, y en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial, resultado esperado N° 25.1 (acápito II, numeral 3, letra a y b).

6. Inspeccionar que los manipuladores de alimentos usen gorro o cofia en las residencias Santa Teresita de Lisieux, Anunciación y Arturo Prat, condiciones previstas en el artículo 56 del decreto N° 977, precitado (acápito II, numeral 3, letra c).

7. Instaurar un procedimiento uniforme que garantice que los hogares Enrique Callejas Noemí, Vengan a mí, Casa de la Providencia, Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación mantengan un registro de bienes de consumo acorde a lo exigido en el punto 4.5.1, del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME (acápito II, numeral 3, letra d).

8. Hacer un seguimiento de las observaciones anteriores en los informes de proceso en el centro Santa Teresita de Lisieux, según se consigna en el oficio circular N° 5, de 2010, del SENAME (acápito II, numeral 4).

9. Verificar que las carpetas de los menores se encuentren completas y los informes correspondientes cumplan con los plazos establecidos según lo dispone la resolución N° 765, de 2011, del SENAME (acápito II, numeral 5, letra a, b y c).

10. Constatar que el hogar Santa Cecilia cuente con la dotación de personal necesaria para la atención de los menores conforme lo exige el punto 7.1, de la resolución N° 765, de 2011 (acápito II, numeral 6, letra a)

11. Supervisar que el proceso de la contratación de los educadores correspondientes a la modalidad de trato directo que trabajan en los hogares San Patricio, Santa Cecilia, Manuel de Tezanos Pinto, Santa teresita de Lisieux, Enrique Callejas Noemí, Monseñor Félix Ruiz Escudero, Aldeas Infantiles S.O.S, Anunciación, Pequeño Cottolengo, Padre Pianovi y Casa de la Providencia, se ajuste a lo estipulado en el punto 7.1 del acápito VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, de SENAME (acápito II, numeral 6, letra b).

12. Exigir a las residencias que sus manipuladores de alimentos cuenten con los certificados sanitarios anuales que extiende el servicio de salud o los respectivos profesionales médicos, según lo establece los Estándares Mínimos de Calidad para Atención Residencial, de 2011 (acápito II, numeral 6, letra c).



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

13. Constatar y revisar el arreglo de los casilleros del hogar Vengan a Mí y las duchas, específicamente el agua caliente del centro San Francisco de Borja de acuerdo a lo dispuesto en la resolución N° 765, 2011 (acápito II, numeral 7, letra a y b).

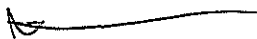
14. Establecer e instruir a los centros las disposiciones que permitan asegurar que los hogares den cumplimiento a la resolución N° 765, 2011, del SENAME, en cuanto a la disposición de los espacios comunes y al amoblado y decoración de la residencia (acápito II, numeral 7, letra c y d).

15. Implementar el procedimiento para que los usuarios de los centros puedan manifestar opiniones y sugerencias, en los hogares Monseñor Félix Ruiz Escudero y Anunciación, conforme a lo señalado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME (acápito II, numeral 8).

16. Fiscalizar al Hogar Enrique Callejas Noemí en materias de seguridad y la correcta supervisión de los niños que se encuentran en el centro dando cumplimiento al artículo 3 del decreto N° 830, de 1999, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que Promulga Convención Sobre los Derechos del Niño (acápito II, numeral 10).

Finalmente para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en anexo N° 2, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a partir del día siguiente al de la recepción del presente oficio, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

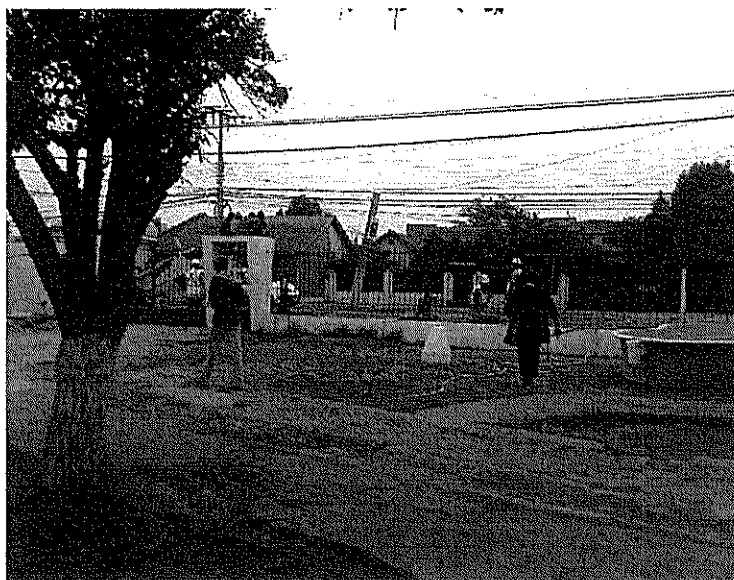
Saluda atentamente a Ud.,


Por Orden del Contralor General
MARÍA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado Jefe
División de Auditoría Administrativa



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

ANEXO N°1
HOGAR ENRIQUE CALLEJAS NOEMI



\$P



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

ANEXO N°2

Estado de Observaciones de Informe Final N° 56, de 2014

N° DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. a. Servicios higiénicos	Exigir a los hogares San Francisco de Borja, Manuel de Tezanos Pinto y Enrique Callejas Noemí, que los servicios higiénicos se encuentren en buenas condiciones de funcionamiento y aseo, condiciones previstas en el artículo 21 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. b. Señalización e. Vías de escape	Instalar la señalética visible en el hogar Santa Cecilia para indicar vías de escape y zonas de seguridad de emergencias y a su vez, mantener las citadas vías sin llaves ni obstáculos conforme al artículo 7 y 37 del antedicho decreto N° 594, de 1999.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. c. Instalaciones eléctricas	Supervisar las instalaciones eléctricas, vigencia y lugares de acceso a los extintores, además de la correcta capacitación de los funcionarios acorde a lo contenido en los artículos 39 y 48 del decreto 594, precitado acápite II, numeral 2, letra c) en el Hogar San Francisco de Borja.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	2. Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. d. Extintores	Acreditar la correcta instalación de los extintores en los hogares San Francisco de Borja, Félix Ruíz Escudero, Enrique Callejas Noemí.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. a. Características de la zona de preparación de los alimentos b. Disposición de servicios de aseo e higiénicos	Asegurar que la zona de preparación de alimentos de los hogares Santa Cecilia, Anunciación, Santa Teresita de Lisieux, Pequeño Cottolengo y San Francisco de Borja se mantengan limpia, en buen estado y con los implementos necesarios para asegurar la correcta manipulación de los alimentos, esto en armonía con el artículo 25 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sanitario de los alimentos, y en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial, resultado esperado N° 25.1.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. c. Manipuladora de alimentos.	Supervisar que los manipuladores de alimentos usen gorro o cofia en las residencias Santa Teresita de Lisieux, Anunciación y Arturo Prat, condiciones previstas en el artículo 56 del decreto N° 977, precitado.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. d. Registro de control de bienes	Instaurar un procedimiento uniforme que garantice que los hogares Enrique Callejas Noemí, Vengan a mí, Casa de la Providencia, Santa Teresita de Lisieux, San Francisco de Borja y Anunciación mantengan un registro de bienes de consumo acorde a lo exigido en el punto 4.5.1, del oficio circular N° 19, de 2005, del SENAME.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	4. Seguimiento a las observaciones por parte del SENAME.	Hacer un seguimiento de las observaciones anteriores en los informes de proceso en el centro Santa Teresita de Lisieux, según se consigna en el oficio circular N°5, de 2010, del SENAME.			

8/5



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	5. Carpeta de los menores. a. Evaluación integral del menor.	Supervisar que las carpetas de los menores se encuentren completas y los informes correspondientes cumplan con los plazos establecidos según lo dispone la resolución N° 765, de 2011, del Ministerio de Justicia, para los hogares Santa Cecilia, Santa Teresita de Lisieux y Casa de la Providencia.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	5. Carpeta de los menores. b. Formulación y evaluación del Plan de Intervención Individual	Supervisar que las carpetas de los menores se encuentren completas y los informes correspondientes cumplan con los plazos establecidos según lo dispone la resolución N° 765, de 2011, del Ministerio de Justicia, para los hogares Padre Pienovi, San Francisco de Borja, Anunciación y Casa de la Providencia.			

SP



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	6. Recursos humanos. a. Profesionales	Constar que el hogar Santa Cecilia cuente con la dotación de personal necesaria la atención de los menores, conforme lo exige el punto 7.1, de la resolución N° 765, de 2011.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	6. Recursos humanos. b. Educador de trato directo	Supervisar que el proceso de la contratación de los educadores de trato directo que trabajan en los hogares San Patricio, Santa Cecilia, Manuel de Tezanos Pinto, Santa teresita de Lisieux, Enrique Callejas Noemí, Monseñor Félix Ruiz Escudero, Aldeas Infantiles S.O.S, Anunciación, Pequeño Cottolengo, Padre Pianovi y Casa de la Providencia, se ajuste a lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, de SENAME.			

870



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	6. Recursos humanos. c. Manipuladora de alimentos	Exigir a las residencias Monseñor Félix Ruíz Escudero, Casa de la Providencia y Vengan a Mí, que sus manipuladores de alimentos cuenten con los certificados sanitarios anuales que extiende el servicio de salud o los respectivos profesionales médicos, según lo establece los estándares mínimos de calidad para atención residencial, de 2011.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	7. Infraestructura – Recursos materiales. a. Dormitorios b. Servicios higiénicos	Constatar y revisar el arreglo de los casilleros, del hogar Vengan a Mí y las duchas específicamente el agua caliente del centro San Francisco de Borja de acuerdo a los dispuesto en la resolución N°765, 2011.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	7. Infraestructura – Recursos materiales. c. Disposición de espacios comunes	Establecer e instruir a los centros Santa Cecilia, San Francisco de Borja y Enrique Callejas Noemí, las disposiciones que permitan asegurar que el hogares den cumplimiento a la resolución N°765, 2011, del SENAME.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	7. Infraestructura – Recursos materiales. d. Amoblado y decoración de la residencia.	Establecer e instruir a los centros San Francisco de Borja, Anunciación, Enrique Callejas Noemí y Santa Cecilia las disposiciones que permitan asegurar que el hogares den cumplimiento a la resolución N° 765, 2011, del SENAME.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	8. Presentación de reclamos y quejas.	Implementar el procedimiento para que los usuarios de los centros puedan manifestar opiniones y sugerencias, en los hogares Monseñor Félix Ruiz Escudero y Anunciación, conforme a lo señalado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	10. Otros. Falta de seguridad en el hogar.	Supervisar al Hogar Enrique Callejas Noemí en materias de seguridad y la correcta supervisión de los niños que se encuentran en el centro dando cumplimiento al artículo 3 del decreto No 830, de 1999, Promulga Convención Sobre los Derechos del Niño, del Ministerio de Relaciones Exteriores.			

- Medida implementada y su documentación de respaldo: La entidad auditada deberá indicar la medida implementada o las acciones emprendidas, a fin de cumplir con los requerimientos solicitados por la CGR y la documentación que la acredita.
- Folio o numeración documento de respaldo: Número de folio asignado a la documentación, en el expediente de respuesta del servicio.
- Observaciones y/o comentarios del servicio: Comentarios u observaciones que complementen la respuesta de la entidad.



www.contraloria.cl