



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

DAA.: N° 2.807/2014

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



SANTIAGO, 05.SET 14 *069154

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, copia del Informe Final N° 20, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

Saluda atentamente a Ud.,

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

 AL SEÑOR
JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE
Ref. N° 63.777/2014





DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

INFORME FINAL

Servicio Nacional de Menores, Región Libertador General Bernardo O'Higgins

Número de Informe : 20/2014
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° 20, DE 2014, SOBRE
AUDITORÍA EFECTUADA A LOS
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES A LOS
CENTROS COLABORADORES DE LA
REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL
BERNARDO O'HIGGINS

SANTIAGO, 29 AGO. 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con 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 del Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, en el desarrollo de los proyectos, que se detallan en la tabla N°1. El equipo que realizó la fiscalización fue integrado por el señor Roberto Contreras de la Fuente y las señoras Ana María Leiva Pérez y Soledad Viñuela Araos, auditores y supervisora, respectivamente.

ANTECEDENTES GENERALES

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

Cabe señalar que la normativa por la cual se regula la vigilancia de menores en situación irregular se encuentra contenida en la ley N° 20.032, que Establece el 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 dispuesto en el decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia.

Contralor General
de la República

AL SEÑOR
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE



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

Dichos fondos deben ser rendidos de conformidad a las directrices impartidas por el servicio, en especial a través de la circular N° 19, de 2005, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Traspasados en virtud de la ley N° 20.032, ya citada, como asimismo, con lo previsto en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas.

Cabe precisar que, mediante oficio de carácter reservado N° 27.425, de 14 de abril de 2014, fue puesto en conocimiento del Director Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins del Servicio Nacional de Menores, el preinforme de observaciones N° 20, de igual año, para que formulara los alcances que a su juicio correspondieran, lo que se concretó por medio del oficio N° 8, de 22 de mayo de la misma anualidad.

OBJETIVO

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

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y con los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, atendiendo los resultados de evaluaciones de control interno



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

de los temas revisados, verificándose 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 efectos de determinar la muestra a auditar, se consideraron los establecimientos que se encontraban vigentes a la fecha de la fiscalización y en los que registraban la mayor cantidad de fondos transferidos hasta el mes de noviembre del año 2013.

Es así, que en la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins se verificó la existencia de 10 centros habilitados, colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron 2 para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 20% de dicho total correspondiendo estos a los siguientes:

Tabla N° 1: Detalle de centros habilitados

NOMBRE DE LA RESIDENCIA	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCIÓN EXENTA QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCIÓN	PLAZAS ASIGNADAS	USS FIJA POR ATENCIÓN	USS VARIABLE POR ATENCIÓN	
Hogar ACJ Rengo	RLP	Corporación de Desarrollo Social de la Asociación Cristiana de Jóvenes de Santiago	2.064	22-10-2012	35	7,5894	12,103	121.201.946
Hogar Pequeño Cottolengo	RDG	Congregación pequeña obra de la Divina Providencia	1891	1-12-2010	147	3,9525	8,4788	380.902.121

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

RLP: Residencia de lactantes y preescolares.

RDG: Residencia de protección para niños(as) con discapacidad mental grave o profunda.

USS: Unidad Servicio SENAME.

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

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.



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

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° 20, de 2014, de este Organismo Fiscalizador, se determinó lo que a continuación se indica:

I. EXAMEN DE CUENTAS

Cuenta corriente exclusiva

Se comprobó que el Hogar ACJ Rengo mantiene en la misma cuenta bancaria recursos provenientes de distintas fuentes, a saber: SENAME y del Juzgado de Garantía de Rengo.

La situación descrita vulnera lo consignado en el artículo 54 del decreto N° 841, de 2005, y en el numeral 4.1 de la circular N° 19, de 2005, ambas del SENAME, normativa que contempla que cada colaborador acreditado deberá mantener una cuenta corriente única por proyecto, a su nombre y RUT.

Conforme a lo expuesto, el servicio comunicó, en su oficio de respuesta, que la dirección del establecimiento no tenía información de la existencia de depósitos del ya mencionado juzgado de garantía, precisando sobre el particular, que estos tendrían un carácter de esporádicos.

Asimismo, manifiesta que para evitar la repetición del hecho objetado, se instruyó al representante de la institución colaboradora, por medio de la carta N° 70, de 6 de mayo de 2014, respecto al deber de contar con una cuenta corriente solo para los aportes del SENAME, agregando que dicho requerimiento sería revisado en la próxima supervisión financiera que se realizara al hogar, es decir, durante el mes de junio de la misma anualidad.

No obstante las medidas dispuestas por el SENAME, corresponde mantener lo observado, toda vez que en una futura visita de seguimiento a la entidad examinada se verificará si han sido suficientes para asegurar el cumplimiento de lo previsto en las normas enunciadas.

II. VALIDACIONES EFECTUADAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS

1. Inhabilidades del personal que labora en los centros

Certificado de antecedentes y declaración jurada simple



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

En la revisión practicada a las carpetas de los funcionarios que trabajan para los proyectos examinados, en los centros de que se trata se determinó que en algunos casos estas no contienen el certificado de antecedentes actualizado, como tampoco la declaración jurada simple, 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".

Sobre la materia, la autoridad del Servicio auditado manifiesta en su respuesta, que en el mes de abril del presente año, se efectuó un seguimiento al Hogar ACJ Rengo, con el fin de constatar el cumplimiento de las exigencias señaladas, así como también la inclusión del documento de inhabilidades pertinente, conforme a una muestra de profesionales del recinto, verificándose el cumplimiento de dichos requerimientos.

Agrega, que sin perjuicio de lo expresado se continuará supervisando el acatamiento a lo instruido, de lo contrario se procederá a una evaluación negativa del proyecto que ejecuta el organismo colaborador.

De igual forma comunica respecto de la residencia Pequeño Cottolengo, que se abordó lo advertido mediante un plan de mejora establecida en la supervisión técnica realizada el 26 de febrero de 2014, en el cual se comprometió a solventar el costo de los certificados de antecedentes de todos los funcionarios y su renovación cada seis meses. Asimismo, indica que con fecha 30 de abril de 2014, se solicitó a la institución completar los faltantes certificados dentro de un plazo de 30 días.

Debido a que la entidad declara que faltan documentos por adjuntar a los expedientes se mantiene lo objetado por esta Contraloría General hasta validar en una próxima auditoría al servicio, el cumplimiento de lo dispuesto en la norma ya aludida.

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

Sobre los servicios higiénicos

De la inspección al hogar Pequeño Cottolengo se constató que las duchas de los vestidores para el personal se encontraban desaseadas, con acumulación de hongos y en mal estado, lo cual transgrede lo dispuesto en el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud (anexo N° 1, fotos 13 y 14).

Al respecto, la entidad examinada expone en su respuesta que la residencia informó por medio del correo electrónico, de 9 de mayo de 2014, documento que se acompaña a su respuesta, los arreglos que se efectuarían en las dependencias objetadas, a saber; recambio de duchas, reparación de 3 lavamanos y baños, sellado de piso, pintura de muro y cielo y, reposición de equipos fluorescentes.



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

Agrega, que el costo de las obras antes indicadas ascendería a un total de \$ 850.000, y que se concluirían el 30 de junio del mismo año, y que el SENAME determinará su avance mediante las supervisiones técnicas mensuales.

En consecuencia, corresponde mantener la objeción formulada, hasta que en una próxima visita de seguimiento se valide la implementación efectiva de lo comprometido por el servicio fiscalizado.

3. Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos

a. Características de la zona de preparación de los alimentos

Se comprobó en la cocina del hogar Pequeño Cottolengo, falta de limpieza y presencia de insectos en el suelo, vulnerándose con tal proceder lo establecido en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial, resultado esperado N° 25.1. (anexo N° 1, foto 5).

Sobre el particular, la entidad manifiesta, en lo esencial, que entre las medidas adoptadas por la residencia para superar lo observado, se contempla aumentar de 10 a 20 horas la jornada de trabajo de la nutricionista, habilitar un espacio para los servicios dietéticos de leche, SEDILE, y dietas enterales, se adquirirá dos refrigeradores nuevos para los lácteos, se dividirán las áreas de lavado de la de preparación de verduras y de operaciones de combinación, y se incrementará la dotación de trabajadoras para la cocina, quedando un total de dos funcionarias por sección y turno, más una encargada de despensa y un coordinador de área.

Añade a su respuesta, que con posterioridad a la presente auditoria, la supervisora técnica del SENAME habría advertido que las dependencias se encontraban aseadas y ordenadas, adjuntando los registros fotográficos a través de los cuales se evidenciaría lo señalado.

Considerando que las soluciones comunicadas aún no están implementadas, se mantiene la observación. Sin perjuicio de ello, la efectividad de tales acciones se validarán en una próxima auditoría de seguimiento que realice este Organismo de Control.

b. Aislamiento de la zona de preparación de alimentos

En el mismo hogar indicado en la letra a) precedente, se verificó que en el patio interior que se encuentra colindante a la salida de la cocina se mantenía acumulación de basura y desperdicios de fruta en estado de descomposición, hecho que infringe lo establecido en el artículo 26 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos, y de los estándares mínimos de calidad para la atención residencial ya aludidos, resultado esperado N° 25.1 (anexo N° 1, fotos 1, 2, 3, 4, 11, 12).



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

En relación a este punto, el servicio comunica que en el plan de mejora mencionado anteriormente se contemplan áreas limpias, de preparación de alimentos, dietas enterales y de lavado de vajilla, adjuntando fotografías de esos espacios.

Además, señala que los certificados sanitarios que acompaña a su respuesta, darían cuenta de la sanitización, desratización y desinsectación mensual que se habría realizado en dicho hogar, los que según se identifica tienen una vigencia de un mes a contar del 1 de mayo de 2014.

De igual manera, informa que a través del oficio N° 202, de 20 de mayo de 2014, se requirió al hogar un protocolo de manipulación y desechos de basura y desperdicios, el cual tenía un plazo de entrega de 19 días hábiles.

Pese a las acciones adoptadas por la entidad se mantiene lo observado hasta que en una próxima visita de seguimiento se verifique su efectividad.

c. Registro de control de los bienes

Como resultado de la revisión practicada se constató que el Hogar ACJ Rengo posee un registro de bienes de consumo cuyos datos no corresponden a todos los exigidos en el punto 4.5.1, de la aludida circular N° 19, de 2005, tales como origen de la adquisición, egreso de productos, ubicación y saldo de estos, incumpléndose lo dispuesto en cuanto a que cada proyecto deberá implementar y mantener un sistema de control de bodega el cual debe registrar a lo menos los datos referidos.

Respecto de esta materia, la institución indica en su respuesta que por medio de la carta N° 71, de 9 de mayo de 2014, el SENAME ha instruido a la referida residencia sobre la implementación y mantención de los registros de existencias de acuerdo a la normativa vigente, cuyo cumplimiento será fiscalizado por parte de la unidad de supervisión en el mes de junio de la misma anualidad.

Debido a que la eficacia de las medidas previstas por la Dirección se podrá validar en una próxima visita de seguimiento al organismo, corresponde mantener la observación formulada.

d. Productos en mal estado o vencidos

De la visita realizada al Hogar Pequeño Cottolengo, se comprobó que dentro de una de las cámaras de frío había carnes en mal estado y que otros productos para consumo de los niños, tales como verduras, lácteos y cecinas, estaban almacenados en una habitación sin mantener la cadena de frío requerida para su adecuada conservación (anexo N° 1, fotos 6 y 8). Lo anterior no cumple con lo indicado en el artículo 61 del citado decreto N° 977, de 1996.



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

Además, se constató que al lado de las cámaras de frío se conservaban sacos de pan descompuestos, respecto de los cuales el kinesiólogo del hogar informó verbalmente a la comisión fiscalizadora de este Organismo de Control, que estarían para ser desechados (anexo N° 1, foto 7).

Sobre el particular, el servicio revisado responde que en las supervisiones técnicas efectuadas por la Unidad de Derechos del SENAME los días 26 de febrero y 30 de abril de 2014, se inspeccionaron las cámaras de frío y los canastos de pan apilados, oportunidades en las cuales no presentaron observaciones, sin embargo, no se acompaña al oficio respuesta los correspondientes informes de las referidas fiscalizaciones y antecedentes que permitan respaldar sus dichos.

Por lo expuesto, se mantiene lo observado hasta que en una próxima visita de seguimiento se verifique la implementación de procedimientos que impidan la repetición de los hechos objetados por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General.

4. Carpetas de los menores

Desarrollo plan de Intervención individual

De la revisión efectuada en los 2 hogares de la Región Libertador General Bernardo O'Higgins, se pudo constatar que en algunos casos los niños sobrepasan los 4 o 5 años de permanencia hecho que no se condice con lo recomendado en la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que aprueba formato de bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos, relativo a la línea de acción centros residenciales, modalidad residencias, de conformidad con la ley N° 20.032, antedicha. En efecto, la normativa mencionada sugiere como máximo, 12 meses para el proceso de intervención de un menor si existe un adulto significativo y, hasta 18 meses o más si no hubiera algún responsable. Sin embargo, cabe indicar que todos cuentan con una orden judicial que autoriza su permanencia en el centro, por un tiempo superior a lo estipulado en la precitada resolución. En el anexo N° 2 se presenta el detalle de las carpetas examinadas por cada centro visitado, en el que se advierte la fecha de ingreso de los menores.

En cuanto a lo planteado, la autoridad manifiesta en su respuesta que recientemente el organismo fiscalizado ha efectuado un levantamiento de las causales de la larga permanencia en la red de residencias a nivel nacional, y de las acciones a desarrollar por parte de las instituciones para su superación, logrando de esta forma un egreso del niño en el corto plazo, proceder que será monitoreado por la Unidad de Protección de Derechos de la Dirección Regional del SENAME.

Cabe señalar, que lo expresado por esta Contraloría General en el presente punto no es más que una constatación de hechos.



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

No obstante, resulta pertinente indicar que los centros de acogida examinados deben realizar acciones de manera de lograr que la estadía de los menores sea aquella recomendada en la citada ley N° 20.032.

5. Recursos humanos

a. Educador de trato directo

Respecto de esta materia, se verificó que los educadores de trato directo que trabajan en los hogares ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, detallados en el anexo N° 3, no poseen las competencias académicas para desempeñar tal función, situación que contraviene lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, de SENAME.

La entidad en su respuesta informa, que a pesar de estar conscientes del incumplimiento de dicho requisito, esto no ha sido posible revertir, debido a las bajas remuneraciones que se ofrecen para contratar los servicios de profesionales y técnico.

Agrega, que como medida paliativa se efectúa una evaluación psicológica que mide las aptitudes necesarias para el referido cargo y se exige la presentación de los certificados requeridos en la circular N°15, del SENAME. Asimismo, expresa que en el caso del Hogar ACJ Rengo, se realizan reuniones y capacitaciones al equipo de educadores, lo que contribuiría a mejorar el desempeño en el citado cargo.

Por último, añade que la dirección regional ha gestionado los medios y recursos para que los proyectos residenciales cuenten con programas especializados a fin de aumentar las competencias del recurso humano y en consecuencia, la intervención técnica, necesidad que será contemplada en los requerimientos presupuestarios del año 2015.

Considerando que el director ratifica lo objetado por esta Contraloría General y a que la medida comunicada por la autoridad aún no está implementada, se mantiene la observación, hasta que en una próxima visita de seguimiento que realice este Organismo Fiscalizador, constate su efectividad.

b. Manipuladora de alimentos

En relación con este punto, se determinó que las personas que ejecutan labores de manipuladoras de alimentos de los hogares examinados no tienen el certificado sanitario anual extendido por el Servicio de Salud, lo cual no se condice con lo establecido en el resultado esperado 13.8, de los nombrados estándares mínimos de calidad para la atención residencial (anexo N° 4).

El Director Regional informa en su respuesta, que en el caso del Hogar ACJ Rengo, la manipuladora de alimentos doña Marta Muñoz,



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

a partir del 26 de febrero de 2014, mantiene su certificado sanitario, mientras que respecto del hogar pequeño Cottolengo, señala que las funcionarias cuentan con su certificado médico emitido por la profesional familiar María Luisa Salaberry, adjuntando dichos documentos los cuales según se pudo verificar fueron emitidos el 3 de marzo de 2014.

Las acciones realizadas por la institución examinada permiten dar por subsanada la situación expuesta.

6. Infraestructura – Recursos materiales

a. Condiciones del terreno de la residencia

Respecto a este tema, se constató que, tal como se advierte en la imagen presentada en el anexo N° 5, en el patio del hogar ACJ Rengo, destinado a actividades recreativas de los niños, no se mantienen las áreas verdes, hecho que contraviene el resultado esperado N° 25.3 contenido en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

Sobre el particular, cabe hacer notar que dicha deficiencia fue advertida en el informe de visitas a establecimientos colaboradores efectuada por el Juzgado de Familia de Rengo, remitido a la entidad fiscalizada por medio del oficio N° 349, de 15 de abril de 2013.

El Director Regional de SENAME advierte en su respuesta, que conforme al metraje del patio del Hogar se hace inviable la mantención de las áreas señaladas por el costo que esto significa. Sin embargo, manifiesta que se gestionará, tanto con la Municipalidad de Rengo como con empresas privadas, el apoyo y/o donación de recursos para desarrollar el hermoseamiento del mencionado sector.

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.

b. Condiciones estructurales de la residencia tanto interior como exterior

En cuanto a esta materia, es preciso señalar que en la visita realizada al Hogar ACJ Rengo se verificó que el piso de flexit se encuentra deteriorado y que, además falta la normalización de las instalaciones de gas mediante la debida obtención del sello verde, hechos que evidencian debilidades en la seguridad que requieren los menores residentes, lo cual vulnera lo previsto en el resultado esperado N° 25.3, de los citados estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

Al respecto, la autoridad del servicio comunica que lo precisado en cuanto al piso de flexit se tratará en los procesos de supervisión



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

que se realicen en el año 2014, en donde se analizará la disponibilidad de recursos y las prioridades de las deficiencias detectadas.

Por otra parte, agrega que en relación a la normalización de las instalaciones eléctricas y de gas, esta situación igualmente fue objetada durante el mes de marzo de 2014, por SENAME y en cuyo informe se concluyó que se debía proceder a cambiar todo el sistema eléctrico.

Asimismo, expone que dichas reparaciones podrían llevarse a cabo una vez que el SENAME efectúe la entrega de recursos por concepto del 80 bis a la residencia, el cual se estima se materializaría en el primer semestre del año 2014.

Por lo anteriormente expuesto, corresponde mantener la observación formulada hasta que en una futura auditoría de seguimiento a la entidad, se verifique que las condiciones estructurales de la residencia se hayan reparado acorde a las normas mínimas de seguridad exigidas a los centros residenciales.

7. Presentación de reclamos o quejas

Medios disponibles para reclamos o quejas

Se comprobó que tanto en el Hogar ACJ Rengo como en el Pequeño Cottolengo, el SENAME no ha implementado el buzón de opiniones y sugerencias, conforme a lo consignado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas concernientes con la materia, impartidas por el aludido servicio, donde se expresa que en cada programa o centro, existirá un buzón provisto de un sistema de inviolabilidad para depositar los volantes, ubicado en un lugar visible, de tránsito cotidiano de los niños, niñas, adolescentes y/o sus familias o adultos significativos, y en el que no se sientan intimidados o condicionados en sus respuestas.

Adicionalmente, se constató que en los hogares visitados se mantiene un libro para la presentación de reclamos y quejas, en el que solo aparecen anotaciones efectuadas por los educadores de trato directo, hecho que infringe lo indicado en el resultado esperado N° 19.1 de los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

En relación a la materia revelada, la entidad informa en su oficio de respuesta, que en el caso del hogar de acogida ACJ Rengo este se encontraría implementado con sus correspondientes papeletas al costado derecho de la entrada de la residencia y que estaría disponible tanto para los niños como para sus familias y/o adultos responsables.

Sobre la residencia del Pequeño Cottolengo, manifiesta que se acordó en la supervisión realizada por SENAME, de 30 de abril de 2014, su habilitación en la sala de recepción, el cual debía concretarse en un plazo de un mes.



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

Las acciones correctivas comunicadas por el servicio no permiten dar por salvada la materia observada, ya que la entidad examinada no ha aportado evidencia que dé cuenta de dicha instalación. Por lo tanto, esta se mantiene hasta que en una próxima visita de seguimiento, se verifique si se han implementado soluciones efectivas que eviten la falta objetada.

8. Otros

Indemnización por años de servicios

Respecto la materia, se advirtió que no obstante el Hogar ACJ Rengo, registra en los informes de rendiciones de cuentas del último trimestre del año 2013, el saldo de la provisión de indemnización de años de servicios, no presenta un respaldo que permita conocer el procedimiento aplicado en su cálculo, hecho que vulnera lo consignado en las circulares N° 9 y 17, de 2010 y 2011, respectivamente, ambas del SENAME.

La autoridad institucional informa, que por medio de la ya citada carta N° 70, de 6 de mayo de 2014, se indicó al centro que se debe incorporar el flujo de las salidas para la provisión de indemnización, cumplimiento que será revisado en el mes de junio, durante la próxima supervisión financiera que desarrollará el SENAME, aclarando que dicha provisión solo se puede efectuar cuando la residencia cubra los gastos operacionales y de personal requeridos para su funcionamiento.

Debido a que en su oficio de respuesta la institución no aporta antecedentes que acrediten las correcciones enunciadas, se mantiene la observación, sin embargo, se hace presente que en una nueva visita que se realice al organismo se determinará si se establecieron las condiciones necesarias para que no se repita la situación verificada en el examen practicado.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Dirección Regional del SENAME ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 20, 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 considerar, a lo menos, las siguientes:



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

1. Requerir a la residencia ACJ Rengo que mantenga una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y asociada al RUT de la misma (acápite I).

2. Establecer controles efectivos que garanticen que en las carpetas de los funcionarios que trabajan para 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 (acápite II, numeral 1).

3. Exigir al Hogar Pequeño Cottolengo, que los vestidores del personal estén en las condiciones previstas en el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud (acápite II, numeral 2).

4. Asegurar que la zona de preparación de los alimentos de la cocina del Hogar Pequeño Cottolengo se mantenga limpia y aislada de los lugares donde existe acumulación de desechos y basura, 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 (acápite II, numeral 3, letra a y b).

5. Instaurar un procedimiento que garantice que el Hogar ACJ Rengo mantenga un registro de bienes de consumo acorde a lo exigido en el punto 4.5.1, de la circular N° 19, de 2005, del SENAME (acápite II, numeral 3, letra c).

6. Implementar procedimientos en el hogar Pequeño Cottolengo que aseguren la adecuada mantención de los alimentos, conforme al artículo 61 del antedicho decreto N° 977, de 1996 (acápite II, numeral 3, letra d).

7. Supervisar que el proceso de la contratación de los educadores de trato directo que trabajan en los hogares ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, se ajuste a lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, de SENAME (acápite II, numeral 5, letra a).

8. Disponer controles que resguarden que las condiciones de terreno y estructurales del Hogar ACJ Rengo, tanto interior como exterior, se encuentren de acuerdo a lo indicado en el resultado esperado N° 25.3, de los citados estándares mínimos de calidad para la atención residencial (acápite II, numeral 6, letra a y b).

9. Habilitar el buzón de opiniones y sugerencias, en los hogares ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, conforme a lo señalado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME (acápite II, numeral 7).



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

10. Establecer las disposiciones que permitan asegurar que el Hogar ACJ Rengo de cumplimiento a las circulares N°s 9 y 17 de 2010 y 2011, ambas del SENAME (acápito II, numeral 8)

Finalmente para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en anexo N° 6, 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.,

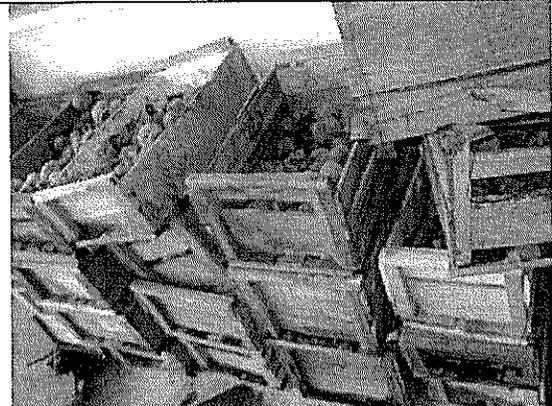
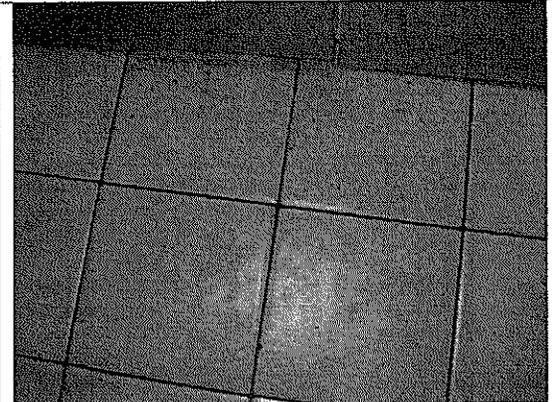
Por Orden del Contralor General
MARIA ISABEL CARRIL CABALLERO
Abogado
Jefe de la División de Auditoría Administrativa



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

ANEXO N° 1

FOTOS QUE ACREDITAN SITUACIONES OBSERVADAS EN LA AUDITORÍA AL
HOGAR PEQUEÑO COTTOLENGO

<p>Foto N°1: Cajones con fruta en proceso de descomposición al lado de la salida de la cocina</p>	<p>Foto N°2: Suelo sucio con líquidos que emanan de la descomposición de las frutas, en el lugar donde se guardan verduras</p>
	
<p>Foto N°3: Cajones con fruta en proceso de descomposición al lado de la salida de la cocina</p>	<p>Foto N°4: Bin de duraznos en estado de descomposición ubicado a la salida trasera de la cocina</p>
	
<p>Foto N°5: Piso de entrada a la cocina sucio y con hormigas</p>	<p>Foto N°6: Pan que estaría para desecho acumulado en la cocina en la zona donde se guardan los alimentos</p>
	

Handwritten signature and initials.

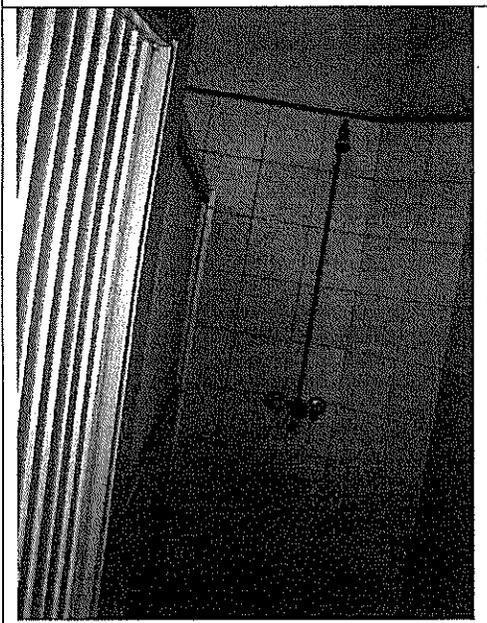
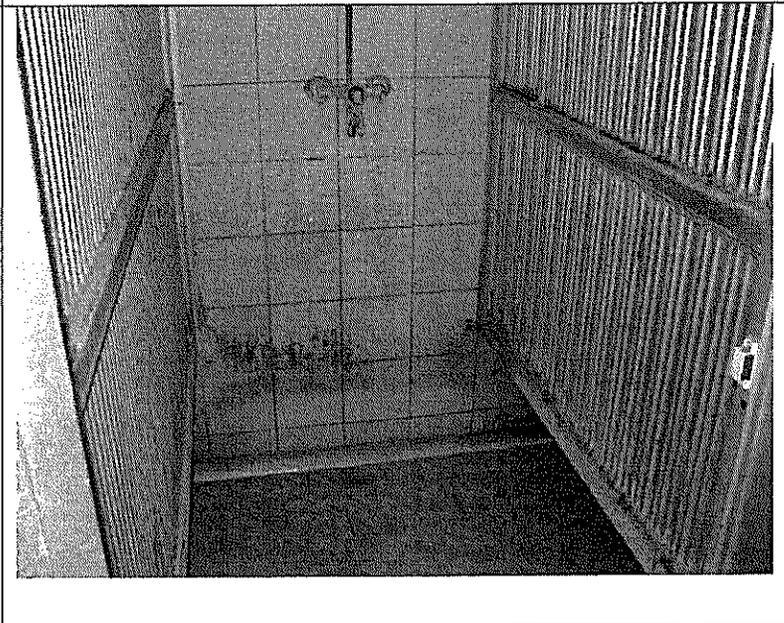


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

<p>Foto N°7: Verduras para consumo en mal estado, y cecinas y lácteos por los que no conserva la cadena de frío</p>	<p>Foto N°8: Carne que se guarda en cámara de frío en estado de descomposición</p>
	
<p>Foto N°9: verduras para consumo en mal estado</p>	<p>Foto N°10: verduras para consumo en mal estado</p>
	
<p>Foto N°11: Salida trasera de la cocina, donde se observa acumulación de basura</p>	<p>Foto N°12: Salida trasera de la cocina, donde se observa acumulación de basura</p>
	



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

<p>Foto N°13: Duchas para el personal en mal estado, sucias y acumulación de hogos</p>	<p>Foto N°14: Duchas para el personal en mal estado, sucias y acumulación de hogos</p>
	

Fuente: Registro fotográfico tomado por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General en visita efectuada a la residencia.





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

ANEXO N° 2

CARPETAS DE MENORES

N° DE FOLIO ASIGNADO POR SENAINFO	FECHA DE INGRESO
HOGAR ACJ RENGO	
1288639	24/06/2013
1106248	09/02/2010
1205581	23/11/2011
1208026	7/12/2011
1309693	12/01/2014
HOGAR PEQUEÑO COTTOLENGO	
950742	06/11/2011
947142	15/01/2010
813805	17/07/2009
1028410	26/07/2012
805014	06/01/2010

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

gp



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

ANEXO N° 3

FUNCIONARIOS SIN LAS COMPETENCIAS ACADÉMICAS PARA
DESEMPEÑAR LA FUNCIÓN DE EDUCADOR DE TRATO DIRECTO

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CON EXPERIENCIA COMO EDUCADOR DE TRATO DIRECTO
HOGAR ACJ RENGO		
A.R.R.	Enseñanza media completa	No
A.A.M.	Técnico nivel superior de enfermería	No
C.P.Z.	Estudiante asistente párvulos	No
C.L.A.	Técnico nivel superior de administración de empresa	No
C.V.L.	Estudios de laboratorista dental	Si
D.O.A.	Enseñanza media completa	No
E.R.P.	Enseñanza media completa	No
F.G.Z.	Enseñanza media completa	No
I.C.G.	Enseñanza media completa	No
M.J.C.	Enseñanza media completa	No
M.L.M.	Enseñanza media completa	No
M.V.O.	Enseñanza media completa	No
M.T.G.	1° medio	No
M.M.O.	2° medio	No
V.A.V.	3° medio	No
X.I.R.	Enseñanza media completa	No
HOGAR PEQUEÑO COTTOLENGO		
R.A.C.	Sin información	No
F.A.S.	1° medio	No
M.A.S.	Título técnico en pastelería	No
X.B.S.	Enseñanza media completa	Si
M.C.L.	Enseñanza media completa	Si



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

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CON EXPERIENCIA COMO EDUCADOR DE TRATO DIRECTO
A.C.S.	Enseñanza media completa	Si
M.C.U.	2° medio	Si
J.C.C.	Enseñanza media completa	No
C.C.V.	Enseñanza media completa	No
E.D.B.	Enseñanza media completa	No
M.D.D.	Enseñanza media completa	No
E.D.D.	Enseñanza media completa	No
V.E.A.	Enseñanza media completa	Si
C.F.M.	Enseñanza Media incompleta	Si
L.F.L.	Enseñanza media completa	No
C.G.R.	Enseñanza media incompleta	No
E.G.N.	Secretariado comercial	No
S.G.P.	Enseñanza básica incompleta	No
S.H.G.	Enseñanza básica completa	Si
Z.H.F.	Enseñanza media completa	Si
C.H.C.	Enseñanza media incompleta	Si
M.I.C.	Enseñanza media completa	Si
N.L.P.	Enseñanza media completa	No
Y.L.D.	Enseñanza básica completa	No
L.M.L.	Enseñanza básica completa	Si
N.M.L.	Enseñanza básica incompleta	Si
L.M.M.	Enseñanza media completa	Si
B.M.P.	Sin información	No
E.M.A.	Sin información	No
J.M.C.	Enseñanza media completa	No



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

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CON EXPERIENCIA COMO EDUCADOR DE TRATO DIRECTO
V.M.G.	Enseñanza media completa	No
K.M.P.	Enseñanza media incompleta	No
L.N.M.	Secretaria ejecutivo bilingüe	No
M.N.G.	Enseñanza media completa	No
M.O.M.	Enseñanza media completa	Si
M.O.P.	Sin información	No
M.O.Q.	Sin información	No
L.O.M.	Enseñanza media incompleta	No
M.P.C.	Enseñanza básica completa	Si
K.P.R.	Enseñanza media completa	No
M.P.M.	Sin información	No
E.P.L.	Enseñanza media completa	Si
P.P.S.	1° medio	No
M.P.P.	3° medio	No
N.P.N.	Enseñanza media completa	No
C.Q.C.	Enseñanza media completa	Si
M.Q.B.	2° medio	No
E.Q.Q.	Sin información	No
C.R.M.	Enseñanza media incompleta	No
B.R.G.	Enseñanza media completa	No
P.S.G.	Enseñanza básica incompleta	Si
M.S.P.	Enseñanza media completa	Si
M.S.M.	Enseñanza media incompleta	Si
P.S.E.	Enseñanza media completa	No
C.S.T.	Enseñanza media completa	Si



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

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CON EXPERIENCIA COMO EDUCADOR DE TRATO DIRECTO
K.T.C.	Enseñanza media completa	No
T.T.N.	Enseñanza media completa	Si
C.T.A.	Enseñanza media completa	No
J.V.P.	Enseñanza media completa	Si
A.V.T.	Enseñanza media completa	No
C.Y.A.	Enseñanza media completa	Si

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por el servicio.



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

ANEXO N° 4

MANIPULADORAS DE ALIMENTOS QUE NO POSEEN
CERTIFICADO SANITARIO

HOGAR	NOMBRE TRABAJADOR	CARGO
ACJ	C.V.A.	Manipuladora alimentos
	E.R.N.	Manipuladora alimentos
	M.M.E.	Manipuladora alimentos
	R.G.V.	Manipuladora alimentos
Pequeño Cottolengo	E.A.U.	Manipuladora de alimentos
	M.A.M.	Manipuladora de alimentos
	A.M.M.	Manipuladora de alimentos
	E.R.B.	Manipuladora de alimentos
	R.R.A.	Manipuladora de alimentos
	R.Z.T.	Manipuladora de alimentos

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por el servicio.



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

ANEXO N° 5

CONDICIONES DEL PATIO DEL HOGAR ACJ RENGO



Foto: Patio interior donde juegan los niños del hogar.

[Handwritten signature]



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

ANEXO N°6

Estado de Observaciones de Informe Final N° 20, 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
I. Examen de Cuentas	Cuenta corriente exclusiva	Requerir a la residencia ACJ Rengo que mantenga una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y asociada al RUT de la misma (acápite I).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N°2	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo	Exigir al Hogar Pequeño Cottolengo, que los servicios higiénicos de los vestidores estén en las condiciones establecidas en el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud (acápite II, numeral 2).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N°3, letra a) y b).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos Características de la zona de preparación de los alimentos Aislamiento de la zona de preparación	Asegurar que la zona de preparación de los alimentos de la cocina del Hogar Pequeño Cottolengo se mantenga limpia y aislada de los lugares donde existe acumulación de desechos y basura, de acuerdo a lo establecido en 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° 25.1.8 (acápite II, numeral 3, letra a y b).			



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

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. N°3, letra c).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos Registro de control de bienes.	Instaurar un procedimiento que asegure que el Hogar ACJ Rengo mantenga un registro de bienes de consumo acorde a lo exigido en el punto 4.5.1, de la circular N° 19, de 2005, del SENAME (acápite II, numeral 3, letra c).			
III. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N°3, letra d).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. Productos en mal estado o vencidos	Implementar procedimientos que aseguren la adecuada mantención de los alimentos, conforme lo establece el artículo 61 del citado decreto N° 977, de 1996 (acápite II, numeral 3, letra d).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N°5, letra a).	Recursos Humanos Educadores de trato directo	Supervisar que el proceso de contratación de los educadores de trato directo que trabajan en los Hogares ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, se ajuste a lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, de 2011, de SENAME. (acápite II, numeral 5, letra a).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N°6, letra a y b).	Infraestructura – recursos materiales Condiciones del terreno de la residencia Condiciones	Disponer controles que aseguren que las condiciones de terreno y estructurales del Hogar ACJ Rengo tanto interior como exterior se encuentren de acuerdo a lo indicado en el resultado esperado N° 25.3, de los citados estándares mínimos de calidad para la			



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
	estructurales de la residencia tanto interior como exterior	atención residencial (acápito II, numeral 6, letra a y b).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. Nº7	Presentación de reclamos o quejas	Implementar el buzón de opiniones y sugerencias, en los hogares ACJ Rengo y Pequeño Cottolengo, conforme a lo señalado en el punto Nº 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre la materia, impartidas por el SENAME (acápito II, numeral 7).			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. Nº8	Otros Indemnización por años de servicios	Establecer las medidas que permitan asegurar que el Hogar ACJ Rengo, de cumplimiento a las circulares Nºs 9 y 17 de 2010 y 2011, ambas del SENAME (acápito II, numeral 8).			

- 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