



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

PNAC.: N° 13.005  
UCE. : N° 6  
DAA. : N° 4.153/2014  
REF. : N° 106.199/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

---



SANTIAGO,

29 OCT 14 \*84092

*13641  
Auditoría  
Interior*

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 81, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región de Los Lagos.

Saluda atentamente a Ud.,

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

RTE  
ANTECED

*[Handwritten mark]*  
A LA SEÑORA  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
PRESENTE



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

## INFORME FINAL

# Servicio Nacional de Menores, Región de Los Lagos

Número de Informe : 81/2014  
29 de octubre de 2014





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

PNAC: 13.005  
N° 6

INFORME FINAL DE OBSERVACIONES  
N° 81, DE 2014, SOBRE AUDITORÍA  
EFECTUADA A LOS PROCEDIMIENTOS  
ESTABLECIDOS POR EL SERVICIO  
NACIONAL DE MENORES A LOS  
CENTROS COLABORADORES DE LA  
REGIÓN DE LOS LAGOS

---

SANTIAGO, 29 OCT 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 el cuadro N° 1. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por el señor Roberto Contreras De La Fuente y las señoras Elizabeth Kooock Loira y Claudia Grundstrong Gallardo, auditores los dos primeros y supervisora la última, 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 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.

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 colaboradores, corresponde mencionar que se les otorgan subvenciones para financiar actividades relacionadas con las siguientes líneas de acción:

1. Oficinas de Protección de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente.
2. Centros Residenciales.
3. Programas.
4. Diagnóstico.

Para la entrega de subvenciones a los señalados colaboradores, el SENAME realiza llamados a licitación de los proyectos relativos a las indicadas líneas de acción. Cada concurso se rige por las bases que el servicio pone a disposición de los interesados en su sitio web. Una vez finalizada la licitación y adjudicadas las iniciativas, se procede a celebrar los convenios pertinentes y a efectuar las transferencias de recursos de que se trate.

Sobre el control de las actividades, 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 N° 106.199, de 2014, de este origen, con carácter reservado, fue puesto en conocimiento del Director Regional del Servicio Nacional de Menores de Los Lagos, el preinforme de observaciones N° 81, de igual año, para que formulara los alcances que a su juicio correspondieran, lo que se concretó por medio del oficio N° 284, de 26 de agosto de la misma anualidad.

#### **OBJETIVO**

La fiscalización tuvo por finalidad constatar que los procedimientos desarrollados por los centros colaboradores de la Región de Los Lagos del SENAME, así como los ingresos percibidos en el año 2013 y los gastos superiores a \$ 20.000, efectuados durante el último trimestre del mismo año, se hayan realizado conforme a los requisitos dispuestos en la antedicha ley N° 20.032 y su reglamento.

#### **METODOLOGÍA**

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador y con los procedimientos de



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

control aprobados mediante las resoluciones exentas N<sup>os</sup> 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, atendiendo a los resultados de evaluaciones de control interno de los temas revisados, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias. De igual forma, se examinaron las cuentas referidas a la materia de la especie.

### UNIVERSO Y MUESTRA

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

Es así, que en la Región de Los Lagos se verificó la existencia de 28 centros habilitados, colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron 7 para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 25% de ese total, correspondiendo estos a los siguientes:

CUADRO N° 1

Detalle de centros habilitados que fueron examinados

NOMBRE DE CENTRO	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	
Parque Los Ríos	RPM: Residencia de Protección para Mayores	Fundación Mi Casa	9	15-6-2012	38	7,6245	6,783	103.051.583
Catalina Keim		Fundación Niño y Patria	11	15-6-2012	60	3,4170	6,783	117.468.731
Vicente Perez Rosales		Fundación Consejo de Defensa del Niño	8	15-6-2012	40	7,6245	6,783	118.058.298
Residencia Reloncavi		Fundación Hogares de Menores del Verbo Divino	16	17-7-2012	25	7,4460	6,783	63.940.465
San Arnoldo	CPE: Centro de Diagnóstico para Preescolares	Fundación Hogares de Menores del Verbo Divino	Exenta N° 14	18-1-2013	39	8,7600	14,280	149.250.958
Hogar Dame tu Mano	RPL: Residencia de Protección	Hogar de Menores Dame Tu	Exenta N° 29	28-1-2011	27	7,4460	14,5180	112.292.973



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

NOMBRE DE CENTRO	MODALIDAD RESIDENCIA	NOMBRE DEL COLABORADOR	ACERCA DEL CONVENIO					TOTAL TRANSFERIDO DURANTE EL AÑO 2013 \$
			N° RESOLUCION QUE LO APRUEBA	FECHA DE LA RESOLUCION	PLAZAS ASIGNADAS	USS FIJA POR ATENCIÓN	USS VARIABLE POR ATENCIÓN	
	para Lactantes	Mano						
Casa de Laura	RSP: Residencia Especializada con Programa	Fundación Beata Laura Vicuña	Exenta N° 35/B	5-2-2013	20	9,300	10,602	42.203.967

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

Cabe dejar consignado, que el trabajo 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 citado preinforme N° 81, de 2014, de este Organismo Fiscalizador, se determinó lo que a continuación se indica:

### I. EXAMEN DE CUENTAS

#### 1. Falta de justificación de gasto en reparaciones.

De la revisión practicada al expediente de los gastos de la Residencia Casa de Laura, se verificó que mediante el egreso N° 195, del mes de noviembre de 2013, se pagó a don Álvaro Almonacid Hernández la suma de \$ 455.175, por reparaciones ejecutadas en dicho establecimiento.

Al respecto, se estableció que al aludido desembolso no se adjunta un detalle de las labores realizadas, ni de las áreas intervenidas, hecho que impide acreditar el correcto uso de los fondos, vulnerándose con ello lo dispuesto en el punto 3.3 de la anotada resolución N° 759, de 2003 y en el numeral 3.2 de la circular N° 19, de 2005, igualmente citada, relacionadas con la documentación de respaldo de las carpetas de rendición de cuentas.

En relación a la materia, la entidad informa que el inmueble donde funciona la residencia Casa de Laura, se encuentra arrendado al Arzobispado de Puerto Montt y que éste convino con la Institución Colaboradora Fundación Beata Laura Vicuña, de la cual depende la residencia, realizar



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

reparaciones inmediatas en la techumbre, y que el pago de ello, que incluye la suma señalada, de \$ 455.175, emitido a don Álvaro Almonacid Hernández, Jefe de Contabilidad y Finanzas del precitado Arzobispado, corresponde a la devolución del 50% del total del presupuesto que costó en su oportunidad, como anticipo, el referido Arzobispado, cuyo saldo sería descontado en los pagos mensuales del arriendo. A su vez, adjunta a su respuesta el presupuesto de la empresa WK Construcciones, con el detalle de los trabajos y copia de las boletas de arriendo con los descuentos realizados por reparaciones.

En razón de lo planteado por la entidad examinada y la documentación aportada, se subsana la observación.

2. Oportunidad de los pagos por parte del SENAME.

Del análisis a los fondos transferidos durante el año 2013 al hogar Dame tu Mano, se observó que los correspondientes al mes de julio de esa anualidad, fueron depositados por el SENAME el 2 de septiembre del mismo período, es decir, con posterioridad a lo que previene el artículo 53 del reglamento de la mencionada ley N° 20.032, el cual indica que el monto de la subvención se otorgará dentro de los primeros 15 días de cada mes.

El servicio manifiesta en su respuesta que lo anterior se generó debido a que el hogar no entregó la rendición de cuentas en original en los plazos fijados, por lo que una vez que cumplió con lo definido en la normativa que regula la materia, se efectuó el levantamiento de retención de la subvención, transfiriéndose los recursos.

Lo anterior permite dar por subsanada la situación detectada.

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

1. Recursos humanos.

a) Falta de certificado de antecedentes y declaración jurada simple.

Del examen efectuado a la carpeta de las personas contratadas en las residencias fiscalizadas, denominadas Dame tu Mano, Catalina Keim y Parque de Los Ríos, todos de Osorno, y San Arnoldo y Reloncaví, ambos de Puerto Varas, se determinó que en algunos casos, 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.

Lo expuesto, contraviene lo dispuesto en el artículo 11 de la aludida 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

En la respuesta del SENAME, se argumenta que dado que en el preinforme de observaciones N° 81, de 2014, no se detallan las carpetas de trabajadores sin la referida documentación, se solicitó a los proyectos remitir a esa Dirección Regional la totalidad de los antecedentes del personal de cada centro.

Al efecto, la autoridad del servicio fiscalizado adjunta copia de los certificados y declaraciones juradas correspondientes a las entidades colaboradoras Catalina Keim, San Arnoldo, Reloncaví y Dame Tu Mano.

A su vez, expone que en la fiscalización realizada al proyecto Parque de Los Ríos, en julio de 2014, se verificó la existencia de los antecedentes objetados, según se consignó en el Informe de Supervisión Integral N° 105, del día 31 de ese mismo mes y año, del SENAME, cumpliendo así con lo estipulado en la normativa que regula la materia.

Por último, indica que mediante memo de fecha 24 de julio de 2014, de la Dirección Nacional del servicio, se instruyó a las Unidades de Supervisión Financiera validar el cumplimiento de lo previsto en la aludida circular N° 15, de 2012, de ese mismo origen.

Por lo expresado precedentemente, se subsana la observación.

b) Educador de trato directo.

Sobre el particular, se advirtió que los educadores de trato directo que se desempeñan en el hogar Casa de Laura, no poseen las competencias académicas o no cuentan con un título que se relacione con dicho trabajo, situación que infringe lo estipulado en el punto 7.1 del acápite VII, de la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que "Aprueba el 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 a la ley N° 20.032".

La entidad en su respuesta informa que, debido a los bajos montos de la subvención, no se puede pagar más sueldo a los funcionarios, lo cual explicaría la ausencia de personal calificado.

Considerando que lo señalado en la respuesta confirma la observación y no se informan medidas tendientes a regularizarla, corresponde mantenerla.

c) Libro de asistencia sin firmar.

Del examen efectuado al libro de asistencia del personal del proyecto RPM - Reloncaví, se comprobó que este no se encontraba al día al momento de la inspección realizada por la comisión fiscalizadora de esta Contraloría General, en abril de 2014. Adicionalmente, cabe manifestar que dicho registro fue actualizado durante la visita a ese establecimiento.



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

De lo anterior, se desprende que la institución no ha implementado una instancia de control para verificar el cumplimiento de la jornada de trabajo de las personas que prestan servicios en ella, transgrediendo con ello lo consignado en los numerales 30.1 y 30.2 del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME.

La autoridad regional responde que se solicitó a la dirección del hogar instruir a los funcionarios respecto de la obligación de mantener el día el registro de asistencia de que se trata, lo que se validó en la correspondiente Supervisión Financiera Integral, de fecha 6 de agosto de 2014, cuyo informe confirmó su cumplimiento.

A partir de la medida dispuesta por el servicio, es posible subsanar la observación.

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

a) Registro de control de los bienes de consumo.

En relación con este punto, se observó que en la residencia San Arnoldo no se lleva un control de los bienes de uso y consumo. Por su parte, en los centros Reloncaví y Vicente Pérez Rosales, aun cuando mantienen un registro para este fin, se advirtió que los saldos existentes en bodega no coinciden con lo consignado en el libro respectivo, lo que implica que los ingresos no sean concordantes con las facturas o guías de compra. Asimismo, cabe hacer presente que dicho documento no se encuentra actualizado.

Además, es dable señalar que las entidades Reloncaví y San Arnoldo reciben mensualmente de la comunidad escolar de su misma congregación, una ayuda que constaría de canastas de alimentos no perecibles y lácteos.

Sobre la materia, no se evidenció una instancia formal de recepción de estos productos, ya que los artículos donados se mezclan con los adquiridos con los recursos aportados por el SENAME, pese a que el punto 4.5.1 de la referida circular N° 19, de SENAME, indica que se debe llevar un control que permita identificar el origen de la adquisición, egreso de productos, ubicación y saldo de estos, entre otros aspectos.

En la respuesta del SENAME, se indica que en el caso del CPE – San Arnoldo, aún no se ha efectuado la supervisión integral durante el año 2014. Sin embargo, añade que la rendición de cuentas del primer trimestre de esa misma anualidad ha sido revisado en oficina, según contempla la actividad N° 1 del Plan de Supervisión Financiera, la que en su párrafo final destaca la inspección en terreno de a lo menos una vez al año. Por esta razón, en la visita pendiente, se constatará su cumplimiento.

Adicionalmente, señala que se solicitó a la dirección de ese proyecto la implementación del correspondiente registro, ya que ello



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

también había sido objetado en el Informe de Supervisión Financiera N° 183, de 28 de diciembre de 2012, en el ítem VII Resultados de la Revisión - Área Administración.

En el caso de las RPM- Reloncaví y Vicente Pérez Rosales, manifiesta que se realizaron fiscalizaciones en los meses de julio y agosto, arrojando el mismo resultado, según consignan los Informes de Supervisión Financiera N° 110 y 108, ambos de 2014, respectivamente, los que tienen como plazo de respuesta el 24 y 23 de septiembre de igual año, en cada caso. Agrega que pese a encontrarse vigente el plazo de corrección, se ha reiterado poner énfasis en la materia.

No obstante lo informado por la entidad, se mantiene lo observado, por no haberse acreditado la correspondiente regularización.

b) Disposición de servicios de aseo e higiénicos.

Se verificó que la zona de elaboración de alimentos del centro RPM - Vicente Pérez Rosales, no se encontraba equipada con jabón y medios higiénicos para secarse las manos, situación que contraviene lo señalado en el artículo 33 del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

El ente auditado señala en su respuesta, que desde el mes de mayo de 2014 el hogar RPM – Vicente Pérez Rosales, cuenta con jabón en la cocina. Además, manifiesta que actualmente se está reparando el inmueble de manera integral y se están realizando otras modificaciones, tales como cambio de mobiliario, renovación de los utensilios de cocina, además de pintar la misma dependencia, lo cual estará listo el 30 de septiembre de 2014.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde mantener la observación formulada, por no haberse acreditado la regularización de los hechos observados.

c) Manipuladora de alimentos.

Sobre este aspecto, se constató que las manipuladoras de las entidades colaboradoras Casa de Laura, San Arnoldo, Dame tu Mano, Reloncaví y Vicente Pérez Rosales no poseen el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o de un profesional competente en la materia, lo cual no se condice con lo establecido en el resultado esperado 13.8, del documento "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME, ya mencionado.

Por otra parte, en el proyecto RPM-Reloncaví se comprobó que la persona encargada de la cocina no utilizaba una cofia o gorro que cubra la totalidad de su cabello al momento de la preparación de los alimentos, a objeto de disminuir la contaminación cruzada de estos, conforme lo exige el artículo 56 del antedicho decreto N° 977, de 1996.

El Director Regional del SENAME informa en su respuesta que en el Plan de Supervisión Financiero del año 2014, no se contempla



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

la revisión del certificado Sanitario. Agrega, que sin embargo, mediante el memo N° 503 de fecha 24 de julio de 2014, se instruyó a las Unidades de Supervisión Financiera cautelar el cumplimiento de este procedimiento, entre otros considerados en la citada normativa.

Respecto a la falta de uso de cofia por la funcionaria a cargo de la cocina del centro Reloncaví, la autoridad nada indica.

En consecuencia, se mantienen las observaciones enunciadas.

d) Productos en mal estado o vencidos.

De la inspección efectuada a la bodega correspondiente al centro Reloncaví, se determinó que la dependencia donde se almacenan los comestibles denota falta de higiene, advirtiéndose la presencia de alimentos en evidente estado de descomposición, los cuales se encontraban junto a otras frutas y verduras en buenas condiciones, tal como se ilustra en el Anexo N° 1.

Sobre lo anterior, el servicio responde que en la supervisión financiera integral de ese origen, efectuada al hogar en comento, no se presentaron observaciones sobre la materia, tal como consta en el informe N° 110, de 6 de agosto de 2014.

En mérito a lo señalado precedentemente, y dado que la visita del servicio es posterior a la efectuada por esta Contraloría General, se subsana lo observado.

A su vez, en el control realizado al hogar San Arnoldo, en el mes de abril de 2014, se evidenció que algunos víveres acopiados en la bodega respectiva, estaban vencidos al momento de la fiscalización, tal como se expone en el siguiente detalle:

CUADRO N° 2

Detalle de productos vencidos

PRODUCTO	FECHA DE VENCIMIENTO
5 Bolsas de leche en polvo de 900 gr.	25-02-2014
	28-02-2014 (2 Unid.)
	30-11-2013
	30-09-2013
1 Bolsa de leche en polvo de 400 gr.	24-01-2014
1 Caja de gelatina	03-2014

Fuente: Elaborado en base a visita efectuada al hogar San Arnoldo.



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

Lo anterior, transgrede lo previsto en el artículo 61 del decreto N° 977, de 1996, ya aludido.

Sobre el particular, la autoridad regional señala en su respuesta que no se han realizado visitas al proyecto San Arnoldo. En consecuencia, corresponde mantener la observación.

3. Saneamiento básico.

a) Falta de sala de vestir.

La residencia Vicente Pérez Rosales no posee una sala de vestir para uso de los funcionarios, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.

En su respuesta, el SENAME expone que el centro RPM – Vicente Pérez Rosales manifestó que el personal no requiere una dependencia de esas características, puesto que de acuerdo a las funciones que desempeñan no necesitan efectuar cambio de vestuario.

De acuerdo a los argumentos esgrimidos por la autoridad, se da por subsanada la observación.

b) Baño único.

En relación a esta materia, se determinó que los organismos colaboradores Reloncaví y Vicente Pérez Rosales cuentan solo con un baño para el uso del personal contratado, el cual es compartido por empleados de ambos sexos, contraviniendo lo establecido en el artículo 22 del precitado decreto N° 594, en cuanto a que en los lugares de trabajo donde laboren hombres y mujeres deberán existir servicios higiénicos independientes y separados.

La entidad señala en su respuesta que en el hogar Vicente Pérez Rosales se utiliza el mismo baño para ambos sexos, toda vez que no se justifica otro, por cuanto solo trabaja un varón en dicha residencia.

A la luz de lo manifestado por la autoridad, se levanta esta observación.

Con respecto a la residencia Reloncaví, indica que no es posible tener baños diferenciados por sexo, ya que por disponibilidad presupuestaria y condiciones de infraestructura, ello no se puede realizar de manera inmediata.

Conforme lo expuesto, que ratifica el hecho observado, éste debe mantenerse.



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

4. Condiciones de seguridad.

a) Vías de escape y extintores.

En el centro Reloncaví no existe señalización visible y permanente que indique las vías de escape, a excepción del hall de acceso.

Asimismo, se evidenció que el recinto tiene extintores que no han recibido la debida mantención, en algunos casos desde el año 2012, como tampoco se ha instruido a las personas que desempeñan funciones en esa dependencia sobre su uso.

En este punto, el SENAME responde que el Informe de Supervisión Financiera Integral N° 110, de fecha 6 de agosto de 2014, confirma, en su ítem IV Registros Administrativos y Controles, la existencia de señalética y extintores en cantidad y calidad necesaria, dando cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia, en mérito de lo cual se subsana la objeción inicialmente formulada.

b) Falta de control de plagas.

En relación a esta materia, se determinó que en el proyecto RSP - Casa de Laura, no se ha efectuado la sanitización de los servicios higiénicos, la desratización del área de lavandería y bodega de alimentos y desinsectación de las habitaciones, desde el mes de octubre de 2011.

Las situaciones expuestas en las letras a) y b), del presente numeral, incumplen lo consignado en los artículos 45, 47, 48, 50 y 51, del decreto N° 594 de 1999, ya citado.

El servicio menciona en su respuesta que el hogar Casa de Laura efectuará el respectivo control de plagas en el mes de septiembre de 2014.

Considerando que la acción comunicada aún no ha sido implementada, se mantiene la observación.

5. Infraestructura – Recursos materiales.

a) Falta de espacio en el lugar de descanso.

De la visita efectuada al organismo Vicente Pérez Rosales en el mes de abril de 2014, se constató que en el dormitorio correspondiente a la cabaña N° 3, 17 menores duermen en camas y camarotes sin la adecuada separación de estos, tal como lo muestran las imágenes adjuntas en el Anexo N° 2.

Lo indicado vulnera lo consagrado en el numeral 25, del documento "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", de 2011, del SENAME, antes nombrado.



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

En relación a este punto, la directora regional comunica en su respuesta que en el mes de julio del año en curso se redistribuyeron las camas ubicadas en la cabaña N° 3, quedando apta finalmente para 12 menores.

No obstante, el servicio no acredita la superación de la falencia detectada, por lo que se mantiene lo observado.

b) Instalaciones sanitarias y artículos de aseo.

Se advirtió que las duchas habilitadas para las niñas pertenecientes al centro Casa de Laura no se encuentran cercanas a los dormitorios, infringiendo lo establecido en el numeral 26.2 del documento Estándares Mínimos para la Atención Residencial.

Sobre el particular, la autoridad regional responde que se solicitó al referido hogar Casa de Laura, a través de la supervisión técnica, el cambio de dependencia, con el fin de que se cuente con las instalaciones recomendables para la atención de las niñas y adolescentes.

No obstante, el hecho observado debe mantenerse por no constar su regularización.

De igual forma, se observó que los baños ubicados en la entidad colaboradora Reloncaví no están separados en cubículos y/o puertas completas, por lo que su diseño no considera la necesidad de privacidad para los usuarios, situación que también vulnera lo previsto en el numeral 26.2 del citado documento.

Al respecto, el SENAME indica que lo detectado será regularizado en el mes de diciembre del año en curso.

Puesto que la acción correctiva aún no está implementada, se mantiene la observación.

A su vez, se comprobó que el contenedor donde se mantienen los útiles de aseo, específicamente los cepillos dentales de las residentes de edad intermedia de la cabaña N° 1, del hogar Vicente Pérez Rosales, se encontraba desaseado, con acumulación de hongos y en mal estado, con los riesgos que ello conlleva para la salud bucal de las beneficiarias. Lo anterior, se ilustra en el Anexo N° 3.

Lo descrito precedentemente, contraviene lo estipulado en el punto N° 7.2 "Recursos materiales" de la referida resolución N° 765, de 2011. Asimismo, infringe lo consignado en el numeral 26 del instructivo de estándares mínimos de calidad, y el artículo 27 del decreto N° 594, de 1999, normativa antes mencionada.

En relación con esta materia, la autoridad institucional señala en su respuesta que el contenedor fue cambiado en el mes de mayo de 2014.



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

Debido a que en su oficio de respuesta el SENAME no aporta antecedentes que acrediten la medida enunciada, se mantiene la observación.

c) Sala de estudio.

Sobre el particular, se determinó que la sala preparada por el hogar Reloncaví para el estudio y realización de las tareas escolares de los menores, es utilizada también como lugar de acopio de artículos en desuso y de trabajo, lo que impide un ambiente acorde a su finalidad, lo que incumple lo señalado en el numeral 25 del citado instructivo sobre estándares mínimos de calidad. En el Anexo N° 4 se grafica lo indicado.

La directora regional manifiesta en su respuesta que la sala de estudio se encuentra desde mayo de 2014, limpia, pintada y dotada de equipamiento.

Dado que el servicio no aporta antecedentes que acrediten las medidas expuestas, se mantiene la observación.

6. Carpetas de los menores.

a) Planes de Intervención Individual, PII, vencidos.

De la validación efectuada a la carpeta de antecedentes de los menores beneficiarios de los organismos colaboradores San Arnoldo, Reloncaví, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura, se constató la existencia de PII vencidos, por cuanto una vez finalizado el período de vigencia definido para los instrumentos en análisis, estos no fueron nuevamente evaluados y formulados.

La situación expuesta vulnera lo previsto en la resolución N° 765, de 2011, así como lo dispuesto en el numeral 4 del instructivo "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", ambos ya nombrados, y en el numeral 3.1 de la circular N° 26, de 2005, todos del SENAME.

El servicio auditado señala que los Planes de Intervención Individuales de los organismos colaboradores San Arnoldo, Reloncaví, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura, que se encontraban vencidos, fueron actualizados en el mes de mayo de 2014.

En atención a que no se adjuntan antecedentes que acrediten lo indicado precedentemente, se mantiene lo observado.

b) Registro de Intervención Individual desactualizado.

De la inspección practicada en el mes de abril de 2014 al hogar San Arnoldo se evidenció que el progreso experimentado por los niños no se evalúa con regularidad. En efecto, en el caso de la residente Valentina Sánchez Cárdenas, el último registro de intervención individual relacionado con atenciones en "Salud" fue del 26 de noviembre de 2013.



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

Lo anterior infringe lo establecido en los puntos 6.3 de la referida resolución N° 765; 4 y 5, del documento estándares mínimos de calidad; y 3.1 letra e), de la circular N° 26, de 2005, todos del SENAME, referidos a que en las intervenciones se debe considerar la realización de evaluaciones regulares enmarcadas en el PII, que permitan verificar los avances experimentados por los niños y/o niñas y adolescentes.

La autoridad del SENAME indica en su respuesta que desde mayo de 2014 se encuentra regularizada dicha situación en el hogar CPE – San Arnoldo, dado que cuenta con personal estable. No obstante, no adjunta ningún documento que avale su respuesta.

En razón de lo mencionado, se mantiene lo observado.

c) Planes de Intervención Individual, PII, sin formular.

De acuerdo al examen realizado en el mes de abril de 2014 al expediente de usuarios de los centros Reloncaví y San Arnoldo, se pudo determinar que para algunos niños no se habían elaborado los respectivos PII, pese a que estos presentaban un tiempo de ingreso superior a un mes.

Los casos advertidos se exponen a continuación:

CUADRO N° 3

Registros de intervención sin formular

NOMBRE RESIDENTE	CENTRO COLABORADOR	FECHA DE INGRESO	TIEMPO DE PERMANENCIA AL MES DE ABRIL DE 2014
Cristóbal Aro Agüero	CPE-San Arnoldo	03-03-2014	1mes
Krishna Oyarzo Oyarzo		02-01-2014	3 meses
Felipe Castro Caliboro	RPM-Reloncaví	23-01-2014	2 meses
Ricardo Almonacid Almonacid		12-12-2013	3 meses

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

Lo precedentemente señalado contraviene lo manifestado en la precitada resolución N° 765, de 2011.



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

El SENAME manifiesta en su respuesta que para los cuatro niños y niñas de las residencias RPM – Reloncaví y CPE – San Arnoldo, se regularizó el Plan de Intervención Individual, en el mes de mayo de 2014.

Al respecto, se mantiene la observación, por no haberse acreditado la precitada regularización.

d) Permanencia en los hogares.

Sobre este aspecto, se constató que en algunos casos los menores permanecen en los hogares un tiempo superior a los 12 o 18 meses recomendados en la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, apreciándose sobre este hecho, en todo caso, que todos cuentan con una orden judicial que autoriza dicha estadía.

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 tendientes a lograr que la estadía de los menores sea la sugerida en la precitada resolución N° 765, acorde a lo consignado en la ley N° 20.032.

7. Reclamos o quejas.

Al respecto, se comprobó que el buzón dispuesto por el SENAME en el centro Reloncaví para la recepción de los reclamos o quejas, no se encontraba con candado, de manera de ofrecer el resguardo y seguridad correspondiente, vulnerándose el resultado esperado 19.1 del citado Instructivo “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”, del SENAME.

En relación a la materia, la directora regional señala que se adquirió el candado.

La acción correctiva comunicada por esa autoridad no permite dar por salvada la observación, ya que la entidad no ha aportado evidencia que dé cuenta de la instalación correspondiente.

8. Otros.

a) Eventuales actos de maltrato infantil.

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

Al respecto, se estableció que la entidad inició en igual data un proceso de investigación interna, conforme exige la circular N° 2.308,



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

de 2013, de ese servicio, que establece los procedimientos a seguir frente a hechos de esa naturaleza, en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados del servicio. Posteriormente, mediante los oficios N<sup>os</sup> 28 y 29, ambos de 21 de febrero de igual año y origen, se ofició al Tribunal de Familia y a la Fiscalía Local, de Puerto Varas, respectivamente, sobre las denuncias de maltrato infantil grave.

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

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

La autoridad institucional señala en su respuesta que se aplicó la mencionada circular N<sup>o</sup> 2.308, de 2013, no obstante, no hace mención al estado actual de la investigación penal ni informa medidas a implementar con el propósito de evitar la ocurrencia de similares situaciones, por lo que se resuelve mantener la observación.

b) Falta de respuesta del tribunal.

Mediante oficio N<sup>o</sup> 61, de 15 de julio de 2013, la dirección del proyecto CPE - San Arnoldo solicitó al Tribunal de Familia de Puerto Varas, gestionar una evaluación en el Servicio Médico Legal para la niña V. V. C., a objeto de descartar o confirmar si habría sido vulnerada en su intimidad sexual antes de su ingreso a dicho establecimiento. Ello, en razón de la indicación dada por el médico tratante del SAPU de la misma ciudad, tras el examen físico practicado a la menor antes individualizada.

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

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

En relación a lo expuesto, el servicio auditado nada indica en su respuesta, por ende se mantiene lo observado.



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

c) Incumplimiento de informar trimestralmente.

Se evidenció que el hogar San Arnoldo no ha dado cabal cumplimiento a lo dispuesto en la antes mencionada resolución N° 765, de 2011, como tampoco a lo exigido en el artículo 76 de la ley N° 19.968, del Ministerio de Justicia, que Crea los Tribunales de Familia, en cuanto a comunicar cada tres meses al tribunal competente de los informes de permanencia.

En efecto, respecto a los menores B. G. G. y V. S. C. se observó que en las fechas 2 de septiembre y 30 de agosto, ambas de 2013, la entidad colaboradora habría comunicado acerca de los resultados de su internación, correspondiendo a los períodos de mayo a agosto y marzo a julio del mismo año, respectivamente.

El Director Regional del SENAME responde que en el mes de mayo de 2014, el hogar San Arnoldo regularizó la referida situación, dado que cuenta con personal profesional estable.

No obstante lo indicado, ello no resulta suficiente para dar por subsanada la observación, toda vez que no se acreditó por parte del servicio la remisión de los informes.

d) Niño presuntamente abusado por otro menor.

De la visita efectuada en el mes de abril de 2014 al proyecto RPM Reloncaví, se tomó conocimiento que con fecha 11 de diciembre de 2013, la dirección del hogar recibió la denuncia de I. S. S., a raíz de una situación de connotación sexual que habría sufrido por parte de otro interno en el mismo recinto, lo que vendría sucediendo, según lo manifestado por el menor, desde el mes de octubre de esa misma anualidad.

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

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

De igual forma, no existe evidencia de que la institución haya iniciado un proceso de investigación interna, a pesar de que así lo establece la circular N° 2.308, de 2013, que dispone los procedimientos a seguir frente a hechos eventualmente constitutivos de delito, maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME.



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

Debido a que en su oficio de respuesta la autoridad nada indica ni aporta antecedentes que permitan desvirtuar lo descrito, se mantiene la observación.

e) Abandono de menores del sistema residencial sin autorización.

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

Ahora bien, de conformidad con los antecedentes tenidos a la vista, se constató que el servicio efectuó ante los tribunales de familia el requerimiento de búsqueda de 4 de las menores fugadas, no así en el caso de la niña C. C. M., según se verifica en los documentos de la carpeta personal de la adolescente y en la información consignada en el libro de novedades pertinente.

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

Sobre el particular, la autoridad regional manifiesta en su respuesta que, efectivamente, se confirma la fuga de adolescentes del hogar RSP – Casa de Laura, las que han sido reingresadas en variadas oportunidades, produciéndose nuevamente el abandono por tener un perfil de alta complejidad.

Agrega, que por tratarse de una Residencia Proteccional Especializada esta no cuenta con las competencias para proceder a la retención de las menores ingresadas.

Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que la respuesta nada menciona sobre el incumplimiento de la norma que regula la materia, en orden a la aplicación de los procedimientos vigentes en caso de fuga o abandono por parte de las menores, por lo que se mantiene la observación.

## CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Dirección Regional del SENAME de Los Lagos ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 81, de 2014, de esta Contraloría General.



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

En efecto, las observaciones planteadas en el capítulo I, examen de cuentas, numerales 1, falta de justificación de gasto en reparaciones y 2, oportunidad de los pagos por parte del SENAME; y en el capítulo II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 1, recursos humanos, literales a), falta de certificado de antecedentes y declaración jurada simple, y c), libro de asistencia sin firmar; numeral 2, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, letra d), productos en mal estado o vencidos; numeral 3, saneamiento básico, letra a), falta de sala de vestir, y numeral 4, condiciones de seguridad, letra a), vías de escape y extintores, se dan por subsanadas atendidos los antecedentes aportados al respecto.

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

1. En lo que toca al capítulo II, ya mencionado, numeral 1, recursos humanos, letra b), educadores de trato directo, la Dirección Regional del SENAME deberá acreditar en el término de 60 días hábiles el estado de avance de las medidas adoptadas para garantizar que los servidores correspondientes, del hogar Casa de Laura, cumplan los requisitos establecidos para su función.

2. En lo que concierne al numeral 2 del mismo capítulo, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, letra a), registro de control de bienes de consumo, la entidad auditada deberá informar en el mismo plazo anotado, el estado de la implementación del correspondiente registro en el centro CPE San Arnoldo, y la corrección de las deficiencias advertidas respecto de los existentes en los RPM Reloncaví y Vicente Pérez Rosales.

En cuanto a la letra b) del mismo numeral, disposición de servicios de aseo e higiénicos, el servicio deberá acreditar que la cocina del hogar Vicente Pérez Rosales se encuentre provista de implementos de aseo y las reparaciones informadas en su respuesta, informando su estado de avance en el mismo término ya mencionado.

Sobre el literal c) del referido numeral, manipuladora de alimentos, la entidad deberá informar en la misma oportunidad, el cumplimiento de las personas que cumplen tal labor en las entidades colaboradoras Casa de Laura, San Arnoldo, Dame tu Mano, Reloncaví y Vicente Pérez Rosales, del requisito en orden, a contar con el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o un profesional competente; y que la persona a cargo de la cocina del proyecto RPM- Reloncaví utilice efectivamente una cofia.

En lo que toca a lo objetado en el literal d., productos en mal estado o vencidos, la dirección regional deberá acreditar, mediante la correspondiente acta de inspección, que se haya resuelto la situación de productos vencidos en existencia en el hogar San Arnoldo, en el mismo plazo mencionado.



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

3. Tratándose de la observación formulada en el numeral 3, saneamiento básico, literal b) baño único, se deberá informar documentadamente, en el mismo término, la implementación de trabajos en el hogar RPM – Residencia Reloncaví, destinados a implementar, al menos, un baño más.

4. En relación al numeral 4, condiciones de seguridad, letra b), falta de control de plagas, corresponde que el servicio informe en la misma ocasión sobre la sanitización de los servicios higiénicos, la desratización del área de lavandería y bodega de alimentos y desinsectación de la casa habitación del hogar RSP- Casa Laura.

5. Al tenor de lo planteado en el numeral 5, infraestructura – recursos materiales, letra a), falta de espacio en el lugar de descanso, el servicio deberá remitir antecedentes que confirmen que el hogar Vicente Pérez Rosales cuenta con las literas y espacios adecuados para el descanso de las menores, de acuerdo con lo informado en su respuesta, en el plazo reiteradamente consignado.

Sobre la letra b) del mismo numeral, instalaciones sanitarias y artículos de aseo, la entidad deberá en ese mismo término comprobar el cambio de dependencia del hogar Centro Casa de Laura, a objeto de contar con las instalaciones recomendables para la atención de las niñas y adolescentes, que el Centro Reloncaví tenga baños separados en cubículos y/o puertas completas, a objeto de mantener la privacidad para los usuarios; y, que el hogar Vicente Pérez Rosales mantenga el contenedor donde se mantiene los útiles de aseo en óptimas condiciones de higiene.

Análoga comprobación deberá proporcionarse a esta Contraloría General en esa misma oportunidad, respecto de lo objetado en el literal c), sala de estudio, en relación con el hogar Reloncaví.

6. En lo que se refiere al numeral 6, carpetas de los menores, letra a), planes de intervención individual vencidos, se deberá acreditar en idéntico plazo la actualización de tales instrumentos correspondientes a los hogares San Arnoldo, Reloncaví, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura. Sobre las letras b) y c), del mismo numeral, relativas a registro de intervención individual desactualizado, y planes de intervención individual sin formular, respectivamente, esa dirección regional deberá acreditar la actualización de los aludidos antecedentes en el hogar San Arnoldo, y la regularización de su omisión en el mismo establecimiento y el RPM – Reloncaví, según informara en su respuesta al preinforme, en el plazo ya mencionado.

7. Lo anterior resulta igualmente aplicable para la comprobación de la regularización informada sobre el numeral 7, de reclamos o quejas, en cuanto al candado instalado en el buzón del centro Reloncaví, que deberá ser también informada a este Organismo Fiscalizador.

8. En lo que concierne a las observaciones formuladas en el numeral 8, otros, letras a), eventuales actos de maltrato infantil; b), falta de respuesta del tribunal; d), niño presuntamente abusado por otro menor; y e),



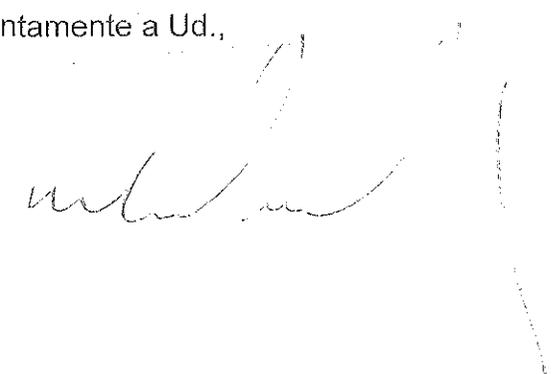
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

abandono de menores del sistema residencial sin autorización, corresponde que esa dirección regional informe a esta Contraloría General el estado de la causa RUC 1400196097-1, de la Fiscalía de Puerto Varas, en relación a un presunto maltrato infantil ocurrido en el hogar CPE – San Arnoldo; que requiera al mismo información sobre la situación que afectaría a la menor de iniciales V.V.C., comunicando luego a esta Entidad de Control las medidas dispuestas al efecto; que reporte asimismo sobre la falta de información al Juzgado de Familia de Puerto Varas respecto de la situación que involucra a los menores I.S.S. y B.C.V., y la ausencia de la correspondiente investigación interna, señalando las medidas correctivas que haya adoptado al respecto; y, que señale las acciones adoptadas con el objeto de dar cabal cumplimiento a la aplicación de los procedimientos vigentes en caso de fuga o abandono por parte de las menores, considerando la omisión advertida en el caso de la menor C.C.M. en el hogar Casa de Laura. Todo lo anterior deberá ser comunicado a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles.

En cuanto a la situación advertida en el literal c), incumplimiento de informar trimestralmente, ese servicio deberá acreditar en el mismo plazo citado la regularización que informara en su respuesta al preinforme, respecto de la obligación en referencia por parte del hogar San Arnoldo.

Finalmente para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en anexo N° 5, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a partir del día siguiente hábil al de la recepción del presente reporte, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Saluda atentamente a Ud.,

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



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

ANEXO N° 1

Alimentos con evidente descomposición en el Centro Residencial Reloncaví.



Fotografía N° 1



Fotografía N° 2



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

ANEXO N° 2

Falta de espacio en el lugar de descanso- hogar Vicente Pérez Rosales.



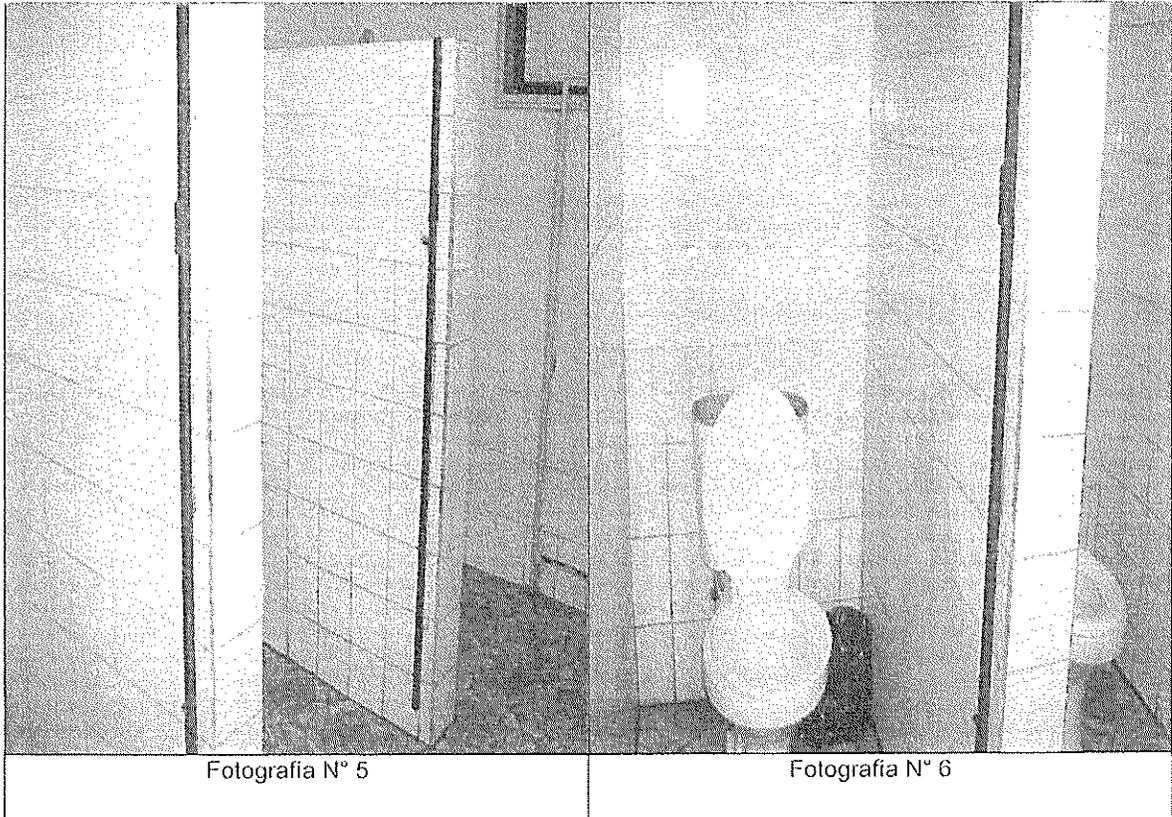
Fotografía N° 3



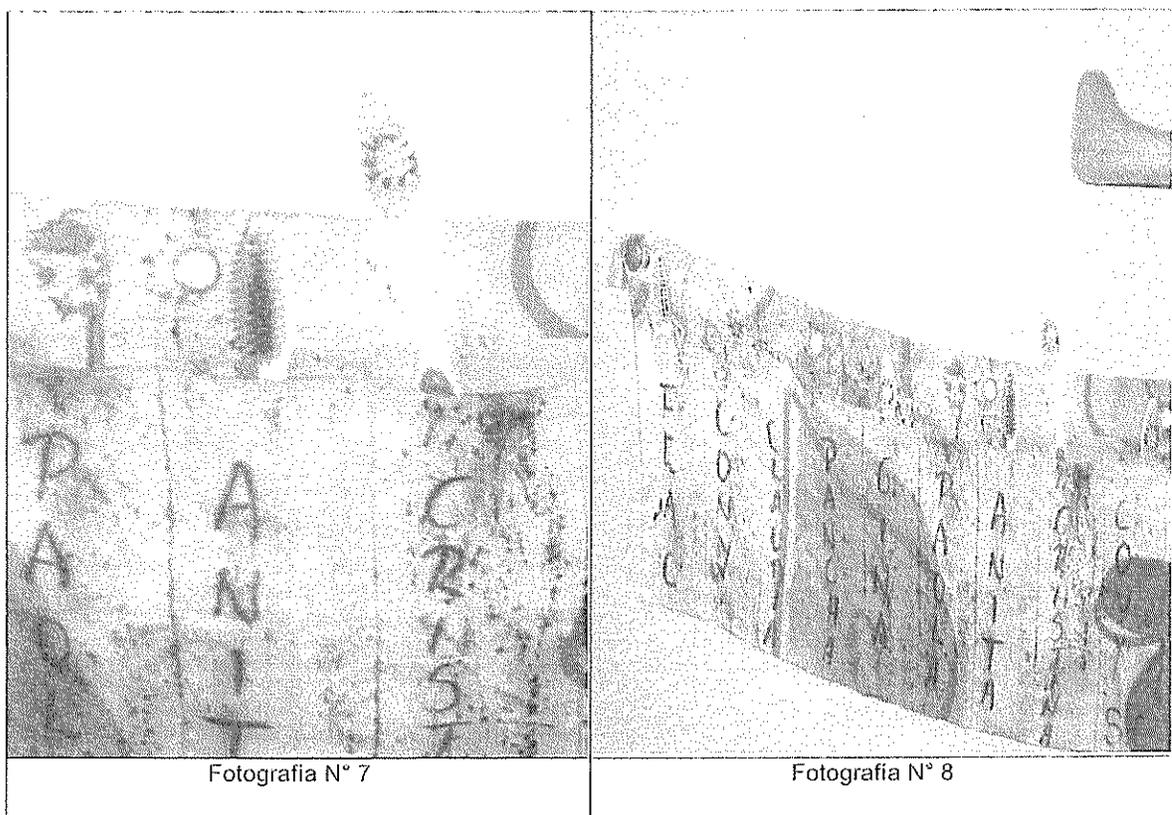
Fotografía N° 4

ANEXO N° 3

Baños ubicados en hogar Reloncaví sin separación o puertas completas.



Artículos de baño desaseados y con hongos, Centro Vicente Pérez Rosales.





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

ANEXO N° 4

Sala de estudio, Centro Residencial Reloncaví.





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

ANEXO N°5

Estado de Observaciones de Informe Final N° 81, 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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 1. b).	Recursos humanos Educador trato directo	La Dirección Regional del SENAME deberá acreditar en el término de 60 días hábiles el estado de avance de las medidas adoptadas para garantizar que los servidores correspondientes, del hogar Casa de Laura, cumplan los requisitos establecidos para su función.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 2. a.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos Registro de control de los bienes de consumo.	La entidad auditada deberá informar en el mismo plazo anotado, el estado de la implementación del correspondiente registro en el centro CPE – San Arnoldo, y la corrección de las deficiencias advertidas respecto de los existentes en los RPM – Reloncaví y Vicente Pérez Rosales.			



**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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 2, b).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos  Disposición de servicios de aseo e higiénicos	El servicio deberá acreditar que la cocina del hogar Vicente Pérez Rosales se encuentre provista de implementos de aseo y las reparaciones informadas en su respuesta, informando de su estado de avance en el mismo término ya mencionado.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 2, c).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos  Manipuladora de alimentos.	El servicio deberá informar en la misma oportunidad, el cumplimiento de las personas que cumplen la labor de manipulador de alimentos en las entidades colaboradoras Casa de Laura, San Arnoldo, Dame tu Mano, Reloncaví y Vicente Pérez Rosales, del requisito en orden a contar con el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud o un profesional competente; y que la otra persona a cargo de la cocina del proyecto RPM – Reloncaví utilice efectivamente una cofia.			



**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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 2, d).	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos Productos en mal estado o vencidos	La Dirección Regional deberá acreditar, mediante la correspondiente acta de inspección, que se haya resuelto la situación de productos vencidos en existencia en el hogar San Arnoldo, en el plazo de 60 días hábiles.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 3, b).	Saneamiento básico. Baño único	La institución auditada deberá informar documentadamente, la implementación de trabajos en el hogar RPM – Residencia Reloncaví, destinados a implementar, al menos un baño más.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 4, b).	Condiciones de seguridad Falta de control de plagas	La entidad deberá informar en la misma ocasión sobre la sanitización de los servicios higiénicos, la desratización del área de lavandería y bodega de alimentos y desinsectación de la casa habitación del hogar RSP – Casa de Laura.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 5, a).	Infraestructura – recursos materiales Falta de espacio en lugar de descanso	El servicio deberá remitir antecedentes que confirmen que el hogar Vicente Pérez Rosales cuenta con las literas y espacios adecuados para el descanso de las menores, de acuerdo con lo informado en su respuesta, en el plazo reiteradamente consignado.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del	Infraestructura –	La entidad auditada deberá comprobar el cambio de dependencia del hogar Centro Casa de Laura, a			



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
funcionamiento de los centros. N° 5, b).	recursos materiales Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	objeto de contar con las instalaciones recomendables para la atención de niñas y adolescentes.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 5, b).	Infraestructura – recursos materiales Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	La Dirección Regional deberá comprobar que el Centro Reloncaví tenga baños separados en cubículos y/o puertas completas, a objeto de mantener la privacidad para los usuarios.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 5, b).	Infraestructura – recursos materiales Instalaciones sanitarias y artículos de aseo	El servicio deberá verificar que el hogar Vicente Pérez Rosales mantenga el contenedor donde se mantienen los útiles de aseo en óptimas condiciones de higiene.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros. N° 5, c).	Infraestructura – recursos materiales Sala de estudio	El servicio deberá proporcionar a esta Contraloría General en esa misma oportunidad, respecto de lo objetado a la sala de estudio, en relación con el hogar Reloncaví.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 - FEEDBACK ADMINISTRACIÓN INTERMUNICIPAL -

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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 6, a).	Carpetas de los menores  Planes de intervención individual vencidos	La Dirección Regional deberá acreditar en idéntico plazo la actualización de tales instrumentos correspondientes a los hogares San Arnoldo, Reloncaví, Vicente Pérez Rosales y Casa de Laura.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 6, b).	Carpetas de los menores  Registro de intervención desactualizado	La institución auditada deberá acreditar la actualización de los planes de intervención individual en el hogar San Arnoldo en el mismo plazo indicado.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 6, c).	Carpetas de los menores  Planes de intervención individual formular	El servicio deberá acreditar la regularización de la omisión de los planes de intervención individual en el hogar San Arnoldo y el RPM – Reloncaví, según informara en su respuesta al preinforme, en el tantas veces mencionado plazo.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 7.	Reclamos o quejas	La Dirección Regional deberá informar a esta Contraloría General, sobre la instalación del candado en el buzón de reclamos o quejas del centro Reloncaví, en el mismo plazo indicado.			

14



**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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 8. a).	Otros Eventuales actos de maltrato infantil	El servicio deberá informar a esta Contraloría General el estado de la causa RUC 1400196097-1, de la Fiscalía de Puerto Varas, en relación a un presunto maltrato infantil ocurrido en el hogar CPE – San Arnoldo, al término del mismo plazo.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 8. b).	Otros Falta de respuesta del tribunal	La entidad fiscalizada deberá requerir respuesta sobre la situación que afectaría a la menor de iniciales V.V.C. del hogar San Arnoldo, comunicando luego a esta Entidad de Control las medidas dispuestas al efecto, en la misma ocasión.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 8. c).	Otros Incumplimiento de informar trimestralmente	El servicio deberá acreditar en el mismo plazo citado, la regularización que informara en su respuesta al preinforme, respecto de la obligación en referencia por parte del hogar San Arnoldo.			
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 8. d).	Otros Niño presuntamente abusado por otro menor	El servicio deberá reportar sobre la falta de información al Juzgado de Familia de Puerto Varas respecto de la situación que involucra a los menores I.S.S y B.C.V y la ausencia de la correspondiente investigación interna, señalando las medidas dispuestas al efecto, en el mismo plazo citado precedentemente.			



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
Capítulo II, Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, N° 8. e).	Otros Abandono de menores del sistema residencial sin autorización	La Dirección Regional deberá señalar las medidas adoptadas con el objeto de dar cabal cumplimiento a la aplicación de los procedimientos vigentes en caso de fuga o abandono por parte de los menores, considerando la omisión advertida en el caso de la menor niña C.C.Mi en el hogar Casa de Laura, en el plazo máximo de 60 días hábiles.			



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