



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

PNAC.: N° 13.005/2014
UCE.: N° 6
DAA.: N° 3.160/2014
REF.: N° 210.909/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA

SANTIAGO, 27.OCT.14*083100

Cumplo con enviar a Ud. para su conocimiento, el Informe Final N° 52, de 2014, con el resultado de la auditoría practicada en el Servicio Nacional de Menores en la Región de Coquimbo.

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 INTERNA
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
PRESENTE

RTE
ANTECED

Recepción 29-10-2014.

plazo vence → 27-01-2015



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

INFORME FINAL

Servicio Nacional de Menores, Región del Coquimbo

Número de Informe : 52/2014
27 de octubre de 2014





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

PNAC: 13.005

UCE N° 6

INFORME FINAL N° 52, DE 2014, SOBRE
AUDITORÍA EFECTUADA A LOS
PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES, A LOS
CENTROS COLABORADORES DE LA
REGIÓN DE COQUIMBO.

SANTIAGO, 27 OCT. 2014

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en los artículos 6°, 95 y siguientes de la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría a los procedimientos aplicados por los centros colaboradores de la Región de Coquimbo del Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, en el desarrollo de los proyectos que se detallan en el cuadro N° 1. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por las señoras Patricia Bustamante Ríos, Claudia Jiménez Muñoz y Elsa Reyes Huencho, auditoras y supervisora, respectivamente.

ANTECEDENTES GENERALES

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

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

Respecto de los aludidos organismos o centros colaboradores, corresponde mencionar que el SENAME otorga subvenciones para financiar actividades relacionadas con el funcionamiento de Oficinas de Protección de

AL SEÑOR
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

Contralor General
de la República



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

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 recursos deben ser rendidos de conformidad a las directrices impartidas por el SENAME, en especial a través del oficio circular N° 19, de 2005, que establece las Normas e Instrucciones sobre Rendiciones de Cuentas de Fondos Transferidos en Virtud de la Ley N° 20.032, ya citada, como asimismo, de acuerdo con lo previsto en la resolución N° 759, de 2003, de esta Contraloría General, que Fija Normas de Procedimiento sobre Rendición de Cuentas.

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

Finalmente, corresponde indicar que, con carácter reservado, el 26 de junio de 2014, fue puesto en conocimiento del Director Regional de Coquimbo, del Servicio Nacional de Menores, el preinforme de observaciones N° 52, de la misma anualidad, con el propósito que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo que se concretó mediante el oficio N° 220, de 17 de julio de igual año.

OBJETIVO

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



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

METODOLOGÍA

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

UNIVERSO Y MUESTRA

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

En la Región de Coquimbo se encontraban habilitados 10 centros colaboradores del SENAME, de los cuales se seleccionaron cuatro para realizar el presente trabajo, lo que equivale al 40% del total, correspondiendo estos a los siguientes:

CUADRO N° 1
Detalle de centros colaboradores

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	US\$ FIJA POR ATENCIÓN	US\$ VARIABLE POR ATENCIÓN	
Residencia Hatary	RPM - Residencia de Protección para Mayores	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	005	18-06-2012	20	2,55	5,95	49.866.792
Residencia Rimanakuy	RSP - Residencias Especializadas con Programa	Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo	004	18-06-2012	15	2,55	5,95	48.391.095
Centro Santa María de la Infancia	CLA - Centro de Diagnóstico para Lactantes	Congregación Hermanas Franciscanas Misioneras de Jesús	59	15-12-2010	30	2,55	5,95	117.838.563
Centro Residencial de Protección Ovalle	REM - Residencia de Protección para Mayores con Programa	Fundación Niño y Patria	129/B	17-12-2012	30	3	7	78.621.217

Fuente: Preparado por la comisión fiscalizadora de esta Entidad de Control, en base a información proporcionada por el Hogar.
US\$: Unidad Servicio SENAME.



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

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

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado y considerando los argumentos y antecedentes aportados por la autoridad, respecto de las situaciones observadas en este informe se determinó lo que a continuación se indica:

I. EXAMEN DE CUENTA

a. Cuenta corriente exclusiva

Se verificó que las residencias Hatary y Rimanakuy, si bien presentan una cuenta corriente exclusiva para el depósito de los recursos provenientes del SENAME, estos son transferidos a otra perteneciente a la Fundación Hogar de Cristo, sede central, en la que se manejan fondos de distintos proyectos.

Dichos aportes son administrados por el departamento de tesorería de las referidas instituciones, destinándose principalmente al pago de remuneraciones, de proveedores, consumos básicos, leyes sociales y honorarios, de las iniciativas analizadas.

La situación previamente descrita vulnera lo establecido en el artículo 54, del decreto N° 841, de 2005, del Ministerio de Justicia, que aprueba el reglamento de la ley N° 20.032, citada anteriormente, y en el numeral 4.1, del oficio circular N° 19, de la misma anualidad, normativa donde se indica que para efectos de administrar la subvención entregada por el SENAME, cada colaborador acreditado deberá mantener una cuenta corriente exclusiva por proyecto, a su nombre y asociada al RUT de la misma.

Al respecto, la entidad fiscalizada señala en su respuesta, que los fondos para pagos provisionales, de remuneraciones, consumos básicos, proveedores, etc., provenientes de la subvención del SENAME, a partir del año 2014, son centralizados en una cuenta corriente de las características establecidas en la normativa precitada, adjuntándose a cada gasto el comprobante de egreso y el respaldo respectivo.



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

Debido a que las acciones efectuadas por la entidad son sustentadas con antecedentes que permiten verificar su efectividad, se subsana la situación expuesta.

b. Emisión del comprobante de ingreso al SENAME.

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

El ente examinado expresa en su respuesta, que la institución observada remitió a la Dirección Regional de dicho servicio los referidos comprobantes, las liquidaciones de subvención, debidamente firmadas, y las cartolas bancarias de los meses de enero a marzo de 2013 y de julio a noviembre de igual año.

Ahora bien, de la revisión efectuada a los antecedentes proporcionados por la entidad en su oficio de respuesta, se constató que si bien los comprobantes de ingreso de los meses de enero a marzo de 2013 fueron confeccionados por la residencia, estos no presentan timbre de haber sido revisados por el SENAME Regional, al igual que el documento de ingreso del mes de noviembre de mismo año. No obstante, la numeración de los antecedentes correspondientes al segundo semestre de la misma anualidad fue regularizada.

De acuerdo a lo anterior, en tanto no se acredite el proceso de recepción y revisión de los comprobantes de ingreso del hogar observado, se mantiene lo observado.

II. VALIDACIONES EFECTUADAS RESPECTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS

1. Inhabilidades del personal que labora en esas entidades.

Certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples actualizadas.

De la revisión practicada a las carpetas de los 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, ni las declaraciones juradas simples actualizadas que acrediten la circunstancia de no encontrarse procesado o formalizado por crimen o simple delito.



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

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

La institución auditada en su oficio de respuesta, si bien adjunta parte de los certificados faltantes, no menciona la determinación de medidas que permitan completar las carpetas con los documentos correspondientes y que eviten la repetición de los hechos advertidos, por ende, se mantiene lo observado.

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

a. Salas de vestir.

En relación con la materia, se constató que el personal que se desempeña en la Residencia Hatary no cuenta con una sala de vestir destinada a efectuar el cambio de vestuario, debiendo utilizar para dichos fines los mismos baños que utilizan los menores, transgrediendo con ello lo establecido 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.

La autoridad institucional expone en su oficio de respuesta, que actualmente el proyecto se ubica en otra dependencia, en la calle República N° 876, La Serena, que cuenta con habitación y baño de uso exclusivo para el personal de trato directo. Agrega, que los mejoramientos señalados han sido constatados por la supervisora técnica del SENAME, en visita efectuada a la residencia el viernes 11 de julio del presente año, encontrándose en etapa de elaboración el informe que da cuenta de lo expuesto, con el registro fotográfico pertinente, el que será próximamente enviado a esta Contraloría General para su verificación.

En atención a que no se cuenta con antecedentes que acrediten las mejoras enunciadas, se mantiene la observación.

b. Señalización.

Se verificó que en la Residencia Hatary no existe una señalización visible y permanente que indique las vías de escape y zonas de seguridad ante emergencias, conforme lo señala el artículo 37, del nombrado decreto N° 594, de 1999. La situación anterior implica un posible riesgo ante eventuales escenarios de emergencia que pudieren acontecer.

Sobre la materia, el Servicio Nacional de Menores, de la región de Coquimbo, manifiesta que, tal como se informó en el punto anterior, hoy en día el Hogar se encuentra ubicado en otra dependencia, por lo que las



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

aludidas observaciones corresponden a la anterior infraestructura, ubicada en calle Manuel Rodríguez N° 456, de la misma ciudad. Asimismo, señala que en las nuevas instalaciones se están colocando las señaléticas que indican las vías de escape y zonas de seguridad a fin de dar cumplimiento satisfactorio a lo normado sobre la materia. No obstante, precisa que tanto niños como el personal manejan protocolos de emergencias y conocen perfectamente los procedimientos y vías de evacuación. Por lo anterior, y a fin de monitorear el cumplimiento de esta observación, la autoridad hace presente que se otorgó un plazo de 20 días hábiles para efectos de realizar la instalación de las señaléticas y entrega del plan de emergencia.

Considerando que la medida comunicada por la autoridad aún no está implementada, se mantiene la observación.

c. Instalaciones eléctricas.

En la fiscalización efectuada al Hogar Hatary, se detectó que no se mantienen en buen estado algunos conductores eléctricos, enchufes e interruptores, contraviniendo lo indicado en el artículo 39 del aludido decreto N° 594, el cual dispone que "... las instalaciones eléctricas y de gas de los lugares de trabajo deberán ser construidas, instaladas, protegidas y mantenidas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente" (ver anexo N° 1, fotos 1 y 2).

En lo referente a este punto, la Institución objeto de la presente fiscalización, manifiesta que las condiciones actuales del Hogar Hatary cumplen con los requerimientos de seguridad y funcionalidad para artefactos eléctricos y se encuentra con certificación de instancia técnica pertinente.

Debido a que en su oficio de respuesta la institución no aporta antecedentes que acrediten las nuevas condiciones de las referidas instalaciones, se mantiene la observación.

d. Extintores.

Sobre el particular, se constató que el personal que se desempeña en la Residencia Hatary no ha sido instruido ni entrenado sobre la manera de usar los extintores en caso de emergencia, omisión que infringe lo consignado en el artículo 48, del referido decreto N° 594, de 1999.

El servicio examinado expresa en su respuesta, que esta materia ha sido recurrentemente solicitada por la instancia técnica respectiva, ya sea cuando se ocupaba la antigua infraestructura como en la actual, por lo que su cumplimiento estará incorporado en el proceso de supervisión que se encuentra en desarrollo.

En atención a lo argumentado por la institución, se mantiene lo observado.



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

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

a. Disposición de servicios de aseo e higiénicos.

Al respecto, se observó que en los Hogares Hatary y Rimanakuy la persona encargada de la manipulación de alimentos, a saber, la monitora de turno de la residencia, no utiliza ropa protectora tal como cofia o gorro que cubra el cabello, ni delantal, vulnerando con ello lo estipulado en el artículo 56, del decreto N° 977, de 1996, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sanitario de los alimentos.

La entidad examinada expresa en su respuesta, que esta observación también ha sido abordada por las instancias técnicas, a fin de dar cumplimiento a lo señalado. Adicionalmente, expone que se enviará a las residencias la pauta de la evaluación efectuada antes de la licitación del proyecto, en la que fue incorporada dicho requerimiento, con el objeto de que estas se subsanen.

Atendido lo expuesto y considerando que la medida correctiva comunicada por la autoridad aún no está implementada, se mantiene lo observado.

b. Productos en mal estado o vencidos.

En la inspección efectuada durante el mes de febrero de 2014 a la bodega de alimentos del Hogar Rimanakuy, se constató que existían 16 gelatinas que presentaban como fecha de vencimiento el mes de noviembre de 2013, hecho que transgrede lo previsto en el artículo 61, del precitado decreto N° 977, de 1996.

Sobre lo anterior, la entidad responde que el Hogar Rimanakuy tenía detectados los productos observados y estaba a la espera de instrucciones sobre el destino que se debía dar a los mismos. Expone que se estableció un procedimiento para eliminar los artículos vencidos, por medio de su devolución a las bodegas del Hogar de Cristo, el que será monitoreado en el transcurso de la supervisión técnica.

Al respecto, es dable mencionar, que lo expresado por el servicio no se condice con lo observado el día de la inspección efectuada por la comisión fiscalizadora de este Organismo de Control, ya que en dicha ocasión el personal de la residencia se percató de la presencia de las mercancías objetadas, apartándola de manera inmediata de los demás alimentos.

Debido a que las acciones comprometidas por la Dirección Regional del SENAME de Coquimbo, no son respaldadas con antecedentes que permitan verificar su ejecución, se mantiene lo objetado.



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

4. Carpetas de los menores.

En el anexo N° 2 se presenta el detalle de las carpetas revisadas en cada una de las residencias visitadas, de cuyo resultado se indica seguidamente:

a. Formulación del Plan de Intervención Individual, PII.

Se detectó que en las carpetas que se indican en el siguiente cuadro, si bien se han realizado las correspondientes intervenciones con los beneficiarios, no se encontraba incorporado el PII, situación que incumple lo establecido en la resolución N° 765, de 2011, del SENAME, que “Aprueba formato de bases tipo administrativas, técnicas y anexos para concursos públicos de proyectos, relativos a la línea de acción centros residenciales, modalidad residencias, de conformidad con la ley N° 20.032, que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia, a través de la red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores y su régimen de subvención”.

CUADRO N° 2

Carpetas de beneficiarios que carecen de plan de intervención individual

N° DE FOLIO ASIGNADO POR SENAINFO	FECHA DE INGRESO
4200066	02-11-2013
4159055	27-08-2013
4200045	02-12-2013

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

Sobre el particular, la entidad manifiesta, en lo esencial, que con respecto al folio 4200066, se realizó el PII en el mes de abril del año en curso, haciéndose presente que el adolescente por orden del poder judicial egresó un mes después desde la residencia.

En cuanto al folio 4159055 agrega, que el menor estuvo fugado desde su ingreso al hogar, motivo que imposibilitó cualquier trabajo por parte de los profesionales, siendo egresado por el Tribunal de Familia, con fecha 14 de abril del presente año.

Por último expresa, con respecto al folio 4200045, que se encuentra con medida de protección vigente en la residencia, actualizándose su plan de intervención individual con fecha abril de 2014.

Los antecedentes aportados resultan suficientes para dar por subsanada la presente observación.



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

b. Desarrollo del Plan de Intervención Individual.

Respecto de esta materia, se comprobó que en los casos en que los menores permanecieron en los hogares visitados por un tiempo superior a los 12 meses recomendados en la mencionada resolución N° 765, de 2011, del SENAME, todos contaban con una orden judicial que autorizaba dicha estadía.

El ente examinado adjunta a su respuesta copias del PII de los adolescentes objetados en el punto anterior, y de los egresos, emitidos por los respectivos Tribunales de Familia, que respaldan la salida de algunos jóvenes del hogar, siendo tales documentos validados por este Organismo de Control.

Cabe 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 hogares 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.

Se detectó que en los 4 hogares examinados existe un total de 15 funcionarios que realizan la función de educadores de trato directo sin cumplir con los requisitos académicos para desempeñar dicha labor, a saber, ser titulados de técnico auxiliar social o educador especializado con experiencia en atención de graves vulneraciones en derechos de la infancia y adolescencia, hecho que contraviene lo estipulado en el indicado punto 7.1 del acápite VII, de la resolución N° 765, de 2011.

Además, cabe señalar que en el Hogar Rimanakuy y en el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, no fue posible verificar las competencias académicas de 2 personas, toda vez que no se encontraron los antecedentes que permitieran certificar tal condición. Los casos identificados se presentan en el anexo N° 3.

En relación a las competencias académicas de la Directora del proyecto Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, la institución indica que se solicitó copia de su título técnico/profesional al Instituto ICEL de Santiago, lo cual demora aproximadamente 30 días, por lo que una vez llegada la documentación se remitirá a esta Contraloría General.

Agrega, con respecto a la educadora del Centro Residencial Rimanakuy, la señora Lorena Cortés Pastén, que cuenta con experiencia laboral directa con niños/as, de a lo menos 6 años en promedio. Sus antecedentes fueron presentados durante la licitación del proyecto 2012 y no hubo observaciones al respecto. Por ende, se requerirá al Hogar de Cristo, entidad colaboradora, un certificado de antigüedad laboral que acredite su experiencia.



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

Si bien la entidad se refirió a los 2 casos en los cuales durante la auditoría no se encontró evidencia que acreditaran el cumplimiento de los requisitos aludidos, los antecedentes que lo respaldan serán proporcionados para su examen próximamente por la institución. Respecto de las demás personas objetadas en el citado anexo, la autoridad no se pronunció en su respuesta, por lo tanto, se mantiene la observación formulada.

b. Manipuladora de alimentos.

En el caso de las residencias Hatary, Rimanakuy y del Centro para Lactantes Santa María de la Infancia, se observó que algunas de las manipuladoras de alimentos no presentan en sus carpetas los antecedentes que permitan verificar la existencia de conocimientos en el manejo y manipulación de los mismos, omisión que no es concordante con lo señalado en el punto 8.5, del acápite VIII, de la resolución N° 765, de 2011, antes enunciada.

Corresponde precisar que en las dos primeras residencias precitadas, la función de manipuladora de alimentos la desempeñan las monitoras del hogar familiar correspondiente.

Adicionalmente, se constató que estas trabajadoras no poseen el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud, situación que también se presenta en el Centro Residencial de Protección Ovalle, lo cual no se condice con lo consignado en el resultado esperado 13.8, del instructivo sobre de "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial".

En su respuesta la entidad comunica, que en el proyecto aprobado se establece que se debe contar con una manipuladora de alimentos profesional, razón por la cual, mediante carta a las residencias se solicitará dar cumplimiento al requerimiento prescrito.

Dado que el Director (S) ratifica lo advertido por esta Contraloría General y considerando que la medida comunicada aún no está implementada, se mantiene la observación.

c. Auxiliar.

En la revisión efectuada a la carpeta de la señora E. R. V., quien se desempeña como auxiliar de servicios generales en el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, se constató la falta de antecedentes que permitieran validar su nivel de estudios y experiencia en limpieza y reparaciones, entre otros requisitos, de acuerdo con lo establecido en el punto 8.6 del acápite VIII, de la aludida resolución N° 765, de 2011.

Sobre la materia, la entidad esgrime que, con la finalidad de cumplir con lo observado, la aludida auxiliar se acercará a la brevedad al Ministerio de Educación a solicitar el certificado de educación media completa, en un plazo no superior al 31 de julio de 2014, y elaborará su currículum de antecedentes



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

laborales en el cual consignará diversas actividades en las que se ha desempeñado. Luego, se remitirá copia de la antedicha documentación a este Organismo Contralor.

Considerando que las acciones comunicadas aún no se han ejecutado, se mantiene lo observado.

6. Infraestructura – recursos materiales.

a. Baños.

Producto de la fiscalización realizada, se detectó que la mayoría de los baños existentes en el Centro Residencial de Protección Ovalle se encontraban en mal estado de salubridad, infringiéndose lo señalado en la referida resolución N° 765, de 2011, del SENAME (anexo N° 1, fotos 3 y 4).

En su respuesta la autoridad informa que los servicio higiénicos del aludido hogar, fueron reparados y pintados, contratándose, además, a un auxiliar de aseo para mantener permanentemente la higiene en las dependencias.

Debido a que las acciones desarrolladas por la Dirección Regional no son respaldadas con antecedentes que permitan verificar su ejecución, se mantiene la observación formulada.

b. Disposición de espacios comunes.

En la visita inspectiva efectuada a la residencia Hatary se detectó que esta no cuenta con salas para desarrollar trabajos, reuniones ni talleres, solo existe un living que es utilizado para todos los propósitos antes mencionados, hecho que vulnera el punto 7.2 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, de 2011.

La autoridad del SENAME de la Región de Coquimbo señaló en su oficio de respuesta, que la nueva infraestructura, anteriormente aludida, cuenta con sala de estar exclusiva, destinada a recreación, reuniones y talleres. Por ende, informa que se solicitará al hogar en la próxima supervisión, un plano de las dependencias o se contará con soporte fotográfico, el que será remitido a esta Contraloría General, a fin de solucionar lo observado.

Las acciones correctivas comunicadas por el servicio no permiten subsanar la materia objetada, ya que no se ha aportado evidencia que dé cuenta de dicha regularización, por ende, se mantiene lo observado.

c. Condiciones del terreno de la residencia.

En el hogar Hatary se constató que el patio destinado a las actividades recreativas de los niños, no es mantenido en buen estado en términos estructurales y decorativos, acorde a lo estipulado en el punto 25.3, de los



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

nombrados estándares mínimos de calidad para atención residencial, condición que se aprecia en el anexo N° 1, fotos 5 y 6.

Al respecto, la entidad examinada expone, que actualmente las dependencias de la residencia disponen de un patio interior, el cual cuenta con condiciones adecuadas para realizar actividades con los niños, tanto educativas como recreativas. De igual manera reitera, que en la próxima supervisión técnica mensual al centro, se requerirá el plano de las dependencias o soporte fotográfico que permita acreditar lo señalado.

En consecuencia, atendida la falta de acreditación de las medidas correctivas comunicadas por el servicio, no es posible subsanar la observación.

7. Recursos computacionales.

Sobre la materia se debe señalar que el hogar Hatary no dispone del equipamiento computacional mínimo requerido en el punto 7.2 del acápite VII, de la referida resolución N° 765, entre otros, computador, impresora y conexión a internet, que permita contar con correo electrónico.

La autoridad del servicio indica en su oficio de respuesta, en cuanto a lo observado precedentemente, que el soporte computacional e internet se encuentra instalado en las oficinas centrales del proyecto. Especifica al respecto, que este equipamiento está a disposición de los profesionales, el cual sirve a su vez para apoyar actividades escolares de los usuarios.

Ante la falta de acreditación de lo enunciado por el servicio, en cuanto a que el nivel central del proyecto contaría con la implementación requerida, se mantiene lo observado.

8. Registros sobre lineamientos.

Al respecto, se comprobó que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, no cuenta con una carpeta o archivador que contenga, para conocimiento, las circulares, lineamientos técnicos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del SENAME, hecho que incumple lo establecido en el acápite VIII de la citada resolución N° 765, de 2011, del SENAME.

En relación a la materia revelada, la entidad informa en su oficio de respuesta, que la dupla Psico-Social del aludido hogar mantiene un archivador con copia de circulares, lineamientos técnicos y otros documentos emanados del SENAME, el cual será validado en la próxima supervisión mensual que se realice al centro.



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

Considerando que las acciones descritas por el ente fiscalizado no son respaldadas con antecedentes que permitan comprobar su ejecución y resultado, se mantiene la materia observada.

9. Presentación de reclamos o quejas.

Medios disponibles para reclamos o quejas.

Producto de la fiscalización efectuada a los hogares Hatary y Centro Residencial de Protección Ovalle, se comprobó que estos no cuentan con un procedimiento formal para la presentación de reclamos o quejas, ya sea por medio de buzones o libros, donde los niños y familias puedan hacer efectiva su desavenencia, contraviniendo con ello lo consignado en el numeral 1, del artículo 13 del decreto N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la convención sobre los derechos del niño, y en el resultado esperado N° 19, del instructivo de "Estándares mínimos de calidad para la atención residencial", ya citado.

En cuanto al Hogar Rimanakuy, se comprobó que el procedimiento para la presentación de reclamos o quejas se efectúa de manera personalizada, donde el menor informa su problema al profesional correspondiente, sin que existan un buzón o libro dispuesto conforme lo estipulado en el resultado esperado N° 19.1 del mencionado instructivo.

Sobre este punto, el servicio comunica que el Centro Residencial de Protección Ovalle cuenta con un buzón de sugerencias el cual se encuentra habilitado para los usuarios y familiares de los beneficiarios de los proyectos, siendo constatada su instalación, en el mes de junio del presente año, por una profesional de SENAME. No obstante, se monitoreará su uso efectivo por parte de los usuarios en futuras supervisiones.

Por otra parte, agrega, que en la Residencia Rimanakuy no existe buzón para los fines precitados, dado que han sido destruidos por las mismas niñas, o porque se utilizaban para otros propósitos, razón por la cual, se implementaron otros tipos de retroalimentación, como reuniones mensuales con las niñas, entrevistas informales con las mismas durante la semana, y con familiares, aplicación de encuestas de participación dos veces al año, y de satisfacción de usuarios por una vez. Dichos procedimientos fueron acordados con la supervisora del SENAME Regional.

En atención a lo argumentado por el servicio, se da por subsanado lo observado respecto de los hogares Centro Residencial de Protección Ovalle y Rimanakuy. Ahora bien, en cuanto al proyecto Hatary, se mantiene, ya que la entidad examinada no ha aportado evidencia que dé cuenta de la instalación del buzón, ni otra medida alternativa, aprobada por el SENAME.



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

10. Otros.

a. Indemnización por años de servicios.

Se verificó que en los informes de rendiciones de cuenta mensuales elaborados por los hogares revisados de la IV región, no se efectúa el cálculo de la provisión de indemnización de años de servicios vulnerándose lo consignado en las circulares N°s 9 y 17, de 2010 y 2011, respectivamente, ambas del SENAME.

Sobre la materia el ente fiscalizado esgrime que el punto 4, del oficio circular N° 9, del 7 de julio de 2010, del Ministerio de Justicia, estipula que las provisiones por concepto de indemnización del personal que labora en las instituciones colaboradoras, será procedente solo cuando se financie, en primer lugar y suficientemente aquellos gastos que se realizan con motivo de la atención de los niños/as y adolescentes beneficiarios, y que estén relacionados con los objetivos del proyecto aprobado por el SENAME.

Cabe consignar, que durante la auditoría a los hogares examinados se validó que no mantuvieron saldos suficientes para realizar la provisión por años de servicios.

De conformidad con lo precedentemente expuesto y a lo indicado por el servicio, se levanta lo observado.

b. Gastos sin la debida documentación de respaldo.

Del examen efectuado a las rendiciones de cuentas presentadas por los hogares Hatary y Rimanakuy al SENAME de la Región de Coquimbo, se validó que en algunas de ellas, detalladas en el cuadro N° 3, se presentan como documentación de respaldo del gasto las guías de despacho, omitiendo las respectivas facturas, situaciones que contravienen lo establecido en la citada resolución N° 759, de 2003, de la Contraloría General de la República:

CUADRO N° 3

Detalle de gastos respaldados con guías de despacho

HOGAR HATARY		
N° GUIA DE DESPACHO	FECHA	MONTO \$
84641	28-10-2013	115.104
85880	25-11-2013	143.741
85878	25-11-2013	120.852
85879	25-11-2013	14.480



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

HOGAR HATARY		
N° GUIA DE DESPACHO	FECHA	MONTO \$
HOGAR RIMANAKUY		
84658	28-10-2013	44.258
85899	25-11-2013	39.542
85900	25-11-2013	17.710
86818	23-12-2013	92.911
86889	23-12-2013	380
86819	23-12-2013	26.705

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

Al respecto, la autoridad institucional, a través de su citado oficio de respuesta, informó que mediante carta N° 738, del 7 de julio de 2014, esa Dirección Regional le solicitó al Director Ejecutivo de la sede de Atacama - Coquimbo, de la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, las facturas para respaldar las guías de despacho consignadas en el precitado cuadro.

Añade, que la jefa de operaciones de la aludida sede, certificó la no existencia de facturas asociadas a las referidas guías de despacho, manifestando que el proceso de compra lo realiza el Departamento de Abastecimiento de la Casa Matriz de la aludida fundación, la que adquiere a sus proveedores mayoristas toda la mercancía, para ser enviada a las regiones según los pedidos solicitados, a través de guías de despachos, ya que la facturación es emitida a nombre y dirección de la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.

En relación con lo anterior, es dable señalar, que si bien la factura se encuentra emitida a nombre del ente colaborador, esta debiese ser adjuntada, mediante copia o fotocopia debidamente autenticada por el ministro de fe o el funcionario correspondiente, con cada una de las guías de despacho respectiva, ya que esta última no es un documento original que justifique la operación de compra y que acredite el cumplimiento de las leyes tributarias, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 55 del decreto ley N° 1.263, de 1975. |

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, dado lo expuesto por la entidad, se levanta lo observado.

c. Rendiciones de cuentas.

La documentación de respaldo de las rendiciones de cuentas de los meses comprendidos entre octubre y diciembre de 2013,



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

del Hogar Rimanakuy, permitió constatar que estas contaban con el timbre de "Inhabilitado", lo cual impide que el hogar vuelva a utilizar el original en otra rendición. Sin embargo, la persona del SENAME a cargo de la supervisión de la señalada residencia informó que, si bien tales antecedentes presentan el mencionado timbre, los documentos correspondientes a los meses de octubre y diciembre de dicho año, no fueron revisados por el aludido servicio, ya que solo fueron timbrados y devueltos al hogar, argumentando que dicha situación se produjo por el exceso de carga de trabajo del personal de la referida Dirección Regional, lo que denota una omisión de control por parte de dicho organismo, además de infringir el numeral 5.3, de la ya citada resolución N° 759, de 2003.

Sobre la materia, la entidad expresa que en el año 2013 no se efectuó la revisión al 100% de los proyectos de la región, ya que la unidad de supervisión financiera contaba solamente con dos supervisoras, una de las cuales además cumplía funciones de coordinadora de la unidad. No obstante, hace presente que entre el 21 y 25 de julio del año en curso se realizaría la revisión al Hogar Rimanakuy, de los meses comprendidos entre octubre y diciembre de dicha anualidad.

La autoridad complementa su descargo, expresando que con el objeto de aumentar su capacidad de revisión, a partir del 3 de febrero del año en curso, asumió funciones de supervisión una contadora auditor, por lo que actualmente la entidad cuenta con 3 supervisoras financieras, una de las cuales sigue cumpliendo adicionalmente labores de coordinación.

Además, manifiesta, que dentro del "Plan de Trabajo 2014", se considera la revisión del 100% de las rendiciones de cuenta de los proyectos administrados por organismos del sector privado y público, para dar cumplimiento a los numerales 5.2 y 5.3, de la mencionada resolución N° 759, de 2003. Además, señala que actualmente, se encuentra examinado el primer trimestre del año 2014, según consta en el Informe de Supervisión y/o Revisión de Rendiciones de Cuentas N° 49, del 27 de junio de 2014.

Si bien la entidad examinada aporta nuevos antecedentes, los cuales acreditan acciones desarrolladas, otras se encuentran en proceso de aplicación, por lo tanto, se mantiene la observación.

d. Buzón del SENAME

Con respecto a esta materia, se debe señalar que los hogares Hatary y Centro Residencial de Protección Ovalle no presentaban los buzones instalados por el SENAME para la manifestación de reclamos, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 2, de la normativa general, de las orientaciones técnicas sobre buzones de opiniones y sugerencias, impartidas por el referido organismo, donde se indica 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.



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

Sobre el particular, la entidad manifiesta, que en base a la observación se establece el compromiso de desarrollar en el segundo semestre del presente año, la implementación del sistema de buzón para la manifestación de opiniones, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios así como sus familias, siendo esta instancia de responsabilidad del equipo de supervisores de cada centro residencial.

Conforme a lo señalado y dado que el Director (S) ratifica lo advertido por esta Contraloría General y considerando que la medida comunicada aún no está implementada, se mantiene la observación.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, la Dirección Regional del SENAME de Coquimbo ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar parte de las situaciones contenidas en el preinforme de observaciones N° 52, de 2014, de esta Contraloría General.

En efecto, las observaciones planteadas en los acápites I, examen de cuentas, letra a., cuenta corriente exclusiva, y II, validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numerales 4, carpetas de menores, letra a., formulación del plan de intervención individual, y 9, presentación de reclamos y quejas, sobre las modalidades disponibles para ello respecto de los hogares Centro Residencial de Protección de Ovalle y Rimanakuy, se dan por subsanadas, atendidos los antecedentes aportados sobre la materia.

No obstante lo anteriormente indicado, se advirtieron numerosas deficiencias en los organismos colaboradores del SENAME de la aludida regional, que evidencian la falta de supervisión por parte de los funcionarios del servicio, acorde a lo dispuesto en la ley N° 20.032 y demás normativa aplicable, como a su vez, un actuar sin apego a los principios de eficiencia, eficacia y control, y la idónea administración de los medios públicos, que debe observar la Administración, conforme a lo preceptuado en los artículos 3° inciso segundo y 5° de la citada ley N° 18.575.

Conforme a lo descrito precedentemente, la institución deberá ordenar la instrucción de un proceso disciplinario con el objeto de determinar las eventuales responsabilidades administrativas al efecto, remitiendo dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la recepción de este documento, el acto administrativo que ordena el inicio del proceso y designe al fiscal correspondiente.



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

Sin perjuicio de lo anterior, en relación con los hechos observados, 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:

1. Sobre el aludido capítulo I, letra b., emisión del comprobante de ingreso al SENAME, la Dirección Regional deberá acreditar la recepción y revisión de los comprobantes de ingreso del Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y noviembre de 2013, dentro de un plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente documento.

2. En lo que concierne al mencionado capítulo II, numeral 1, inhabilidades del personal que labora en esas entidades, específicamente lo relativo a los certificados de antecedentes y declaraciones juradas simples actualizadas, la entidad examinada deberá establecer controles efectivos que garanticen mantener actualizados tales documentos en las carpetas de los funcionarios que trabajan para los proyectos, situación que será verificada en una próxima auditoría.

3. En cuanto al numeral 2, saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo, letra a., salas de vestir, del mismo capítulo, la institución deberá verificar que se implementen las mejoras enunciadas para el personal que cumple funciones de educador de trato directo en el hogar Hatary, dentro del mismo plazo indicado.

Respecto del literal b., señalización, de igual numeral, el servicio debe supervisar en la Residencia Hatary la instalación de las señaléticas que indiquen las vías de escape y zonas de seguridad, en el mismo término indicado.

Tratándose del literal c., instalaciones eléctricas, de idéntico numeral, la Dirección Regional deberá asegurar que las condiciones eléctricas del Hogar Hatary cumplan con los requerimientos de seguridad y funcionalidad requeridos, situación que debe comunicar en el plazo mencionado.

En lo referente a la letra d., extintores, de igual numeral, corresponde que el servicio gestione la instrucción y entrenamiento sobre el uso de tales elementos para el personal que se desempeña en la Residencia Hatary, aspecto que será verificado en una próxima auditoría.

4. A su turno, según lo observado en el aludido capítulo II, numeral 3, deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos, letra a., disposición de servicios de aseo e higiénicos, la entidad debe verificar en el plazo ya referido, que las manipuladoras de alimentos de las Residencias Hatary y Rimanakuy utilicen ropa protectora, como delantal, cofia y gorro.

Acerca de lo objetado en el literal b., productos en mal estado o vencidos, del mismo numeral, el SENAME deberá ratificar que en el



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

Hogar Rimanakuy existan controles que permitan una adecuada mantención de los alimentos, en cuanto a sus fechas de expiración, y acreditar que se hayan implementado los procedimientos tendientes a eliminar los artículos vencidos de manera oportuna, lo anterior, en el término ya indicado.

5. Sobre lo enunciado en el citado capítulo II, numeral 5, recursos humanos, letra a., educador de trato directo, el servicio deberá validar que los documentos contenidos en las carpetas de los educadores de trato directo objetados en el anexo N° 3, cumplan con los requisitos académicos estipulados en la normativa, informando de ello en el plazo aludido.

En cuanto al literal b., manipuladora de alimentos, de igual numeral, la entidad debe exigir en el término indicado, que las personas que cumplen esa función en las Residencias Hatary, Rimanakuy, Centro para Lactantes Santa María de la Infancia y el Centro Residencial de Protección Ovalle, contengan en sus carpetas los antecedentes que acreditan que cuentan con los conocimientos en el manejo y manipulación de alimentos y poseen el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud.

Respecto de lo consignado en la letra c., auxiliar, del mismo número, el SENAME debe verificar que la carpeta personal de la Auxiliar de Aseo de Servicios Generales que trabaja en el Centro para Lactantes Santa María de la Infancia, cuente con documentación que respalde su nivel de estudios y experiencia en limpieza, aseo y reparaciones, entre otros, comunicando la validación realizada en el período señalado.

6. En relación con lo observado en el mencionado capítulo II, numeral 6, infraestructura – recurso materiales, letra a., baños, el servicio debe inspeccionar que tales recintos en el Centro Residencial de Protección Ovalle permanezcan en buen estado de salubridad acorde lo indica la normativa, en el plazo consignado.

En cuanto a lo objetado en el literal b., disposición de espacios comunes, del mismo numeral, la entidad examinada debe asegurarse en el término indicado, que la nueva infraestructura de la Residencia Hatary dispone de salas para desarrollar trabajos, reuniones y talleres.

A su turno, lo consignado en la letra c., condiciones del terreno de la residencia, de idéntico numeral, el servicio debe ratificar en el mismo plazo, que la nueva dependencia del hogar Hatary cuente con un patio interior que reúna las condiciones adecuadas, de acuerdo a lo ordenado en la normativa.

7. Respecto del capítulo II, ya citado, numeral 7, recursos computacionales, la Dirección Regional deberá realizar supervisiones a la Residencia Hatary con la finalidad de comprobar la utilización del equipo computacional requerido, en la oportunidad ya indicada.



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

8. En relación a lo observado en el numeral 8, registros sobre lineamientos, del mismo capítulo, el servicio deberá verificar en el término señalado, que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, mantenga una carpeta o archivador con las circulares, lineamientos técnicos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del SENAME.

9. Sobre el numeral 9, presentación de reclamos o quejas, sobre los medios disponibles para ello, la entidad fiscalizada deberá, en el mismo plazo requerido, constatar que los hogares hayan implementado y se encuentren en funcionamiento los buzones de sugerencias u otra medida alternativa aprobada por el SENAME, dando cumplimiento a lo señalado en la normativa que regula la materia.

10. Acerca de lo consignado en el numeral 10, letra c., rendiciones de cuentas, del mismo capítulo, la Dirección Regional deberá mantener a disposición de este Organismo Contralor los antecedentes respaldatorios de las acciones emprendidas por el servicio en relación con las rendiciones de cuentas de los proyectos administrados por los organismos colaboradores del SENAME, situación que será verificada en una futura auditoría.

Tratándose del literal d., buzón del SENAME, de igual numeral y capítulo, la Dirección Regional deberá constatar que el Hogar Hatary y Centro Residencial Protección Ovalle cuenten con los buzones de sugerencias, dando cumplimiento dentro del mismo plazo ya referido.

Finalmente para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N° 4, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a contar del día siguiente de la recepción del presente oficio, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Saluda atentamente a Ud.,

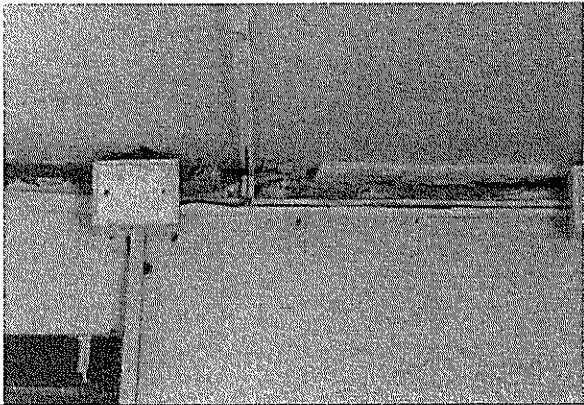
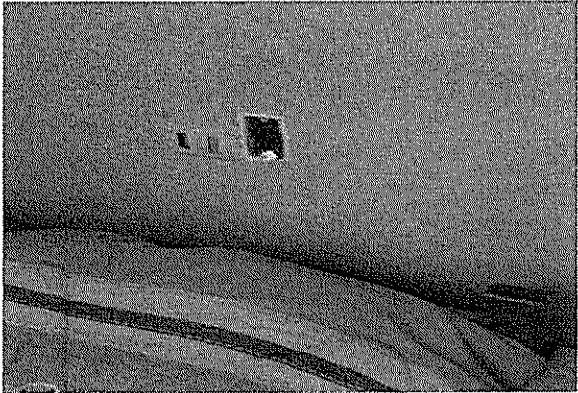
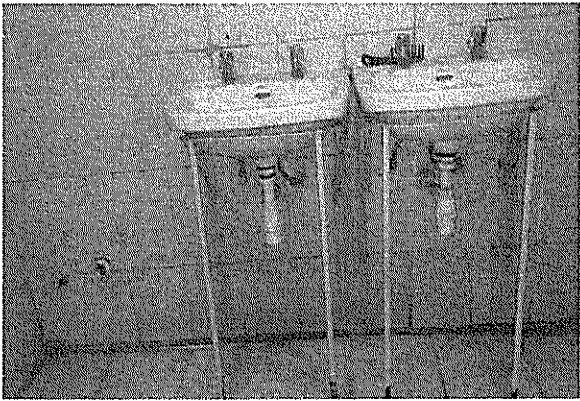
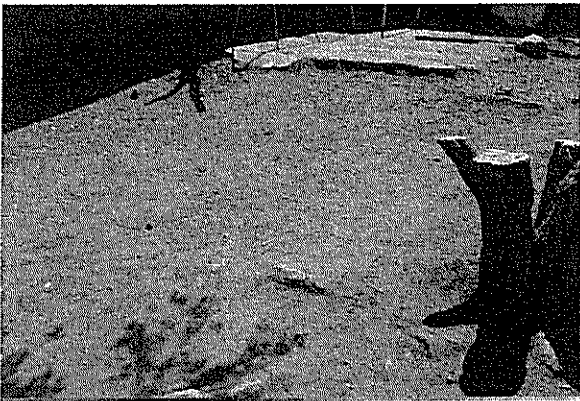
POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa



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

Foto N° 1: Conductores eléctricos en mal estado 	Foto N° 2: Enchufes e interruptores en mal estado 
Foto N° 3: Baños en malas condiciones de limpieza 	Foto N° 4: Baños en malas condiciones de limpieza 
Foto N° 5: Espacios exteriores revelan falta de mantención 	Foto N° 6: Espacios exteriores revelan falta de mantención 

[Handwritten signature]



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

ANEXO N° 2
Listado de carpetas examinadas

N° DE FOLIO ASIGNADO POR SENAINFO	FECHA DE INGRESO
SANTA MARÍA DE LA INFANCIA	
1177136	26/04/2011
1262330	26/12/2012
1298429	30/08/2013
1143223	13/10/2010
1318838	27/01/2014
RESIDENCIA HATARY	
859016	14/06/2013
1199217	04/04/2013
817435	12/09/2013
1276323	04/11/2013
1039350	07/01/2014
RESIDENCIA RIMANAKUY	
1317537	16/01/2014
1261325	26/07/2013
620494	08/07/2011
982060	21/12/2012
1251881	20/01/2014
HOGAR REM OVALLE	
4200066	02/11/2013
4159055	27/08/2013
4163410	19/08/2013
4072919	20/07/1994
4200045	02/12/2013

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



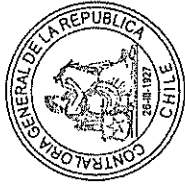
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

ANEXO N° 3

Trabajadores que desempeñan la función de educador de trato directo

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CON EXPERIENCIA COMO EDUCADOR DE TRATO DIRECTO
CENTRO PARA LACTANTES SANTA MARÍA DE LA INFANCIA		
N. M. A.	Secretaria Administrativa	Sí
A. V. C	Sin antecedentes	Sin antecedentes
J. N. J.	Enseñanza media	Sí
RESIDENCIA HATARY		
M. C. V	Enseñanza media	Sí
S. V. P.	Enseñanza media	Sí
R. M. C.	Secretariado	Sí
N. O. S.	Enseñanza media	Sí
J. R. H.	Enseñanza media	Sí
RESIDENCIA RIMANAKUY		
L. C. P.	Sin antecedentes	Sin antecedentes
L V. L.	Enseñanza media	Sí
M. G. T.	Enseñanza media	Sí
E. C. V.	Enseñanza media	Sí
HOGAR REM OVALLE		
M. C. C.	Técnico en Vestuario	Sí
H. M. R.	Diseño en Vestuario	Sí
A. S. L.	Enseñanza media	Sí
V. R. G.	Contador	Sí
B. R. R.	Enseñanza media	Sí

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



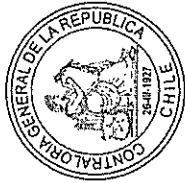
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

[Handwritten signature]

ANEXO N° 4

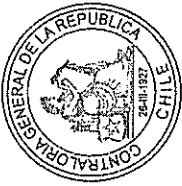
Estado de Observaciones de Informe Final N° 52, de 2014

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, numeral 1, letra b.	Emisión del comprobante de ingreso al SENAME	La Dirección Regional deberá acreditar la recepción y revisión de los comprobantes de ingreso del Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, por parte del SENAME Regional, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y noviembre de 2013, dentro de un plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente documento.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros.	Todas las materias observadas	En relación con la falta de supervisión de los organismos colaboradores, el servicio deberá proporcionar dentro del plazo de 15 días hábiles el acto administrativo que ordena el inicio del proceso sumarial y designa al fiscal correspondiente.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra a.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. Salas de vestir.	La Dirección Regional deberá, respecto del Hogar Hatary, verificar que se implementen las mejoras enunciadas para el personal que cumple funciones de educador de trato directo, dentro del plazo indicado de 60 días hábiles.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra b.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. Señalización.	El servicio deberá supervisar en la Residencia Hatary la instalación de las señaléticas que indiquen las vías de escape y zonas de seguridad, en el término indicado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 2, letra c.	Saneamiento básico y de seguridad en el lugar de trabajo. Instalaciones eléctricas.	La entidad examinada deberá, en el período señalado, verificar que las condiciones eléctricas de la Residencia Hatary cumplan con los requerimientos de seguridad y funcionalidad requeridos.			



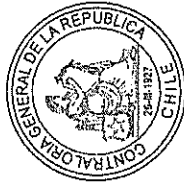
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra a.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. Disposición de servicios de aseo e higiénicos.	La Dirección Regional deberá verificar que las manipuladoras de alimentos de las Residencias Hatary y Rimanakuy, utilicen ropa protectora, como delantal, cofia y gorro, dentro del plazo indicado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 3, letra b.	Deficiencias constatadas en la cocina y bodega de alimentos. Productos en mal estado o vencidos.	La entidad deberá ratificar, en el período señalado, que en el Hogar Rimanakuy existan controles que permitan una adecuada mantención de los alimentos, en cuanto a sus fechas de expiración, y acreditar que se hayan implementado los procedimientos tendientes a eliminar los artículos vencidos de manera oportuna.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra a.	Recursos humanos. Educador de trato directo.	El servicio deberá validar en las carpetas de los educadores de trato directo objetados en el anexo N° 3, que se cumpla con los requisitos académicos estipulados en la normativa, en el término mencionado.			



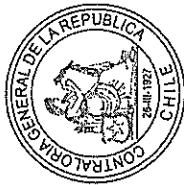
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra b.	Recursos humanos. Manipuladora de alimentos.	La Dirección Regional deberá, en el plazo referido, confirmar que las carpetas de las manipuladoras de alimentos que trabajan en las Residencias Hatary, Rimanakuy, Centro para Lactantes Santa María de la Infancia y Centro Residencial de Protección Ovalle, contienen los antecedentes que acreditan que cuentan con los conocimientos en el manejo y manipulación de alimentos y poseen el certificado sanitario anual extendido por el servicio de salud.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 5, letra c.	Recursos humanos. Auxiliar.	El SENAME deberá, en igual plazo, verificar que la carpeta personal de la Auxiliar de Aseo de Servicios Generales que trabaja en el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia, cuenta con los antecedentes completos que respalden su nivel de estudios y experiencia en limpieza, aseo y reparaciones, entre otros.			



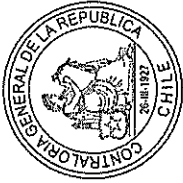
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
ÁREA ADMINISTRACIÓN INTERIOR Y JUSTICIA

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 6, letra a.	Infraestructura – recursos materiales. Baños.	El servicio deberá, en el período referido, comprobar que los baños del Centro Residencial de Protección Ovalle permanecen en buen estado de salubridad acorde lo indica la normativa.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 6, letra b.	Infraestructura – recursos materiales. Disposición de espacios comunes.	La entidad examinada deberá asegurar que la nueva infraestructura de la Residencia Hatary dispone de salas para desarrollar trabajos, reuniones y talleres, en el mismo plazo ya señalado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 6, letra c.	Infraestructura – recursos materiales. Condiciones del terreno de la residencia.	La Dirección Regional deberá ratificar, en idéntico término, que la nueva dependencia de la Residencia Hatary cuenta con un patio interior que reúna las condiciones adecuadas, de acuerdo a lo indicado en la normativa.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 7.	Recursos computacionales.	El servicio deberá constatar que el SENAME efectúe supervisión a la Residencia Hatary con la finalidad de comprobar la utilización del equipo computacional requerido, en el plazo anotado.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 8.	Registros sobre lineamientos.	La entidad fiscalizada deberá verificar, en similar período, que el Centro de Diagnóstico para Lactantes Santa María de la Infancia mantenga una carpeta o archivador con las circulares, lineamientos técnicos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del SENAME.			
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 9.	Presentación de reclamos o quejas. Medios disponibles para reclamos o quejas.	El SENAME deberá, en el mismo plazo requerido, constatar que el Hogar Hatary haya implementado y se encuentre en funcionamiento el buzón de sugerencias u otra alternativa aprobada por el servicio.			



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

Nº DE OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
II. Validaciones efectuadas respecto del funcionamiento de los centros, numeral 10, letra d.	Otros. Buzón del SENAME.	La Dirección Regional deberá constatar que el Hogar Hatary y Centro Residencial Protección Ovalle cuenten con los buzones de sugerencias, dando cumplimiento dentro del mismo plazo ya referido.			

[Handwritten signature]



www.contraloria.cl