



22: 94

OFICINA DE PARTES	
F:	16406.13
ID	206212
FECHA	16 AGO. 2013

ORD. : Nº 1800

ANT.: Oficio Nº 4581
de fecha 01/07/2013

MAT. : Remite avance de
observaciones realizadas
en visitas a residencias
por la CISC.

SANTIAGO, 14 AGO 2013

DE: **ROLANDO MELO LATORRE**
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

A: **JUAN IGNACIO PIÑA ROCHEFORT**
SUBSECRETARIO
MINISTERIO DE JUSTICIA

Junto con saludarle, el presente tiene por objetivo compartir con usted los avances obtenidos en relación a las observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC) a residencias de protección, durante el 1er. semestre del presente año en la región de Antofagasta.

Cabe destacar que este trabajo fue realizado por los(as) supervisores(as) técnicos(as) de nuestra Dirección Regional en el marco del proceso de supervisión actualmente vigente.

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CISC que requieren solución o mejoramiento	Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones	Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concreto o se concretará la solución o mejoramiento
Hogar Bárbara Kast	Mejorar los hábitos de los niños(as) y adolescentes en la conservación de sus piezas, incluyendo el orden en sus closet.	26.05.2013	Desde el proceso de supervisión, se ha observado un mejoramiento respecto de la conservación de las piezas, éstas están siendo renovadas en cuanto a la pintura, orden y decoración. En los closet se visualiza la ropa y zapatos ordenados, con vestuario escolar lavado, planchado y colgado en el espacio que corresponde a cada niña. Ante esta renovación, se ha trabajado con las niñas en poner énfasis en los hábitos de cuidados que deben tener con su espacio.
	Mayor rigurosidad de las educadoras de trato directo en la realización del aseo de las dependencias de la residencia.	22.02.2013 26.05.2013	Desde el proceso de supervisión desarrollado durante los fines de semana y en horario nocturno, ha sido posible observar en adecuadas condiciones de orden e higiene las dependencias de la residencia, sólo en horarios en que se encuentra la mayoría de las niñas se visualiza un desorden propio de horas de juego y recreación.
	Generar en forma escrita plan de emergencia.	22.02.2013	Se solicitará a Directora de residencia, en supervisión del mes de agosto generar un instructivo escrito ante situaciones de emergencia. Sin desmedro de lo anterior, desde el proceso de supervisión que se ha llevado a cabo, las educadoras de trato directo reportan tener conocimiento de las vías de evacuación, así como de procedimientos en situación de emergencia, por ejemplo, en caso de que alguna de las niñas haga abandono

		del lugar poseen un instructivo el cual señala que en primera instancia deben llamar a Carabineros, posteriormente a profesional de turno.
Crear plan de capacitación que incluya ámbitos técnicos de intervención, procedimientos internos y habilidades blandas.		Durante supervisión del mes de agosto, se expondrá esta situación a la directora de la residencia con la finalidad de que gestione instancias de capacitación para los profesionales y técnicos de la residencia durante el tercer y cuarto trimestre del presente año.
Se debe realizar control de la gestión de las rutinas diarias establecidas.	26.05.2013	Las rutinas diarias de la residencia son llevadas a cabo por las educadoras de trato directo, quienes se preocupan de respetar las actividades acorde a los horarios establecidos para ello, no obstante y tomando en cuenta la observación de la CISC se solicitará al equipo profesional de la residencia un mayor control respecto de las mismas.
Tener las carpetas del personal al día y ordenadas, incluyendo las capacitaciones realizadas.	25.02.2013	Desde el proceso de supervisión, se solicita a la directora de la residencia, el orden y la actualización de las carpetas de las funcionarias. Sin desmedro de lo anterior y de acuerdo a lo señalado por las educadoras de trato directo, éstas han recibido, el presente año, capacitaciones en el uso de extintores.
No existe libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.		Se solicita a equipo profesional la creación del libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como el procedimiento de uso y su difusión. Desde el proceso de supervisión se corroborará su implementación en el mes de agosto.
Existe libro de visitas, sin embargo éste se encuentra desordenado en relación a la información de los niños(as) que tienen derecho a ser visitados, documentación incompleta, entre otros.	26.05.2013	La residencia cuenta con una carpeta correspondiente a las visitas de algunas de las niñas, incluyendo día, hora y persona que visita. La asistente social se encuentra en la función de actualizar y ordenar dichos datos.
Las medidas de seguridad son conocidas por el personal según refiere la directora de la residencia pero no se cuenta con documento que lo acredite.	25.02.2013	Desde el proceso de supervisión y en conversación con los profesionales y educadoras de trato directo, éstos(as) señalan tener conocimiento acerca de las medidas de seguridad. Sin embargo, se instruye a la directora de la residencia, contar con los medios de verificación de lo antes expuesto y que para futuras capacitaciones, éstas estén a cargo de una institución externa que incluya la certificación correspondiente.
Los extintores presentan fecha de vencimiento del mes de mayo del presente año.	26.05.2013	Desde el proceso de supervisión se ha comprobado que los extintores poseen fecha de vencimiento para mayo del 2014.
Contar con certificado de una institución pertinente respecto a las medidas de seguridad (bomberos).		Se ha compartido con la directora de la residencia la observación de la CISC, los avances serán monitoreados en próxima supervisión del mes de agosto.
Establecer por escrito protocolo de acogida.		La residencia cuenta con un procedimiento al momento del ingreso de una niña, sin embargo no se ha observado un protocolo por escrito de dicho proceso. Se ha solicitado al equipo profesional la elaboración de dicho protocolo, los avances serán monitoreados en próxima supervisión del mes de agosto.
Mayor participación de la directora y equipo profesional en la acogida de los niños(as) y adolescentes.		Desde el procedimiento de acogida, actualmente vigente en la residencia, al momento del ingreso de una niña, ésta es acogida por las profesionales psicóloga y asistente social. La Psicóloga es quien brinda a la niña acompañamiento emocional ofreciendo para ello contención, asimismo la asistente social con el referente adulto de la niña. En caso de efectuarse dicho ingreso fuera del horario de trabajo, son las educadoras de trato directo las

		encargadas de acoger a la niña. En caso de no encontrarse la dupla psicosocial, es la directora quien asume el rol de la acogida para con las niñas, contando para ello con las herramientas necesarias para enfrentar una situación de esta índole.
De las carpetas y diagnósticos revisados, se observa que generalmente no existe un diagnóstico integral, impresiona que las profesionales asistente social y psicóloga no trabajan como dupla y cada una realiza su propio diagnóstico, no se observa trabajo en equipo ni realización de reuniones para la elaboración de los diagnósticos.	30.01.2013	Desde el proceso de supervisión que se ha llevado a cabo, es posible señalar que se ha observado la elaboración de informes diagnósticos integrales e informes diagnósticos sociales y psicológicos. El equipo técnico junto a la directora se reúne en forma semanal para el análisis de casos, y con ello tomar las medidas pertinentes y necesarias de acuerdo a los requerimientos de cada niña. Existen los medios de verificación correspondientes.
Elaborar los diagnósticos máximo a 45 días de ingreso un niño(a).	27.06.2013	Desde el proceso de supervisión, se ha observado la elaboración de los diagnósticos dentro de los plazos establecidos por lineamientos técnicos (20 días hábiles).
En el desarrollo de los PII, falta rigurosidad en el trabajo, debido a que las recomendaciones de los mismos son muy parecidas entre un caso y otro.	26.03.2013	Desde el proceso de supervisión, se ha observado la elaboración de los PII en el ámbito social y psicológico que contempla aspectos individuales/personales de la niña, así como familiares/comunitarios considerando para ello la perspectiva de género.
Los PII no son elaborados en los plazos establecidos.	27.06.2013	Desde el proceso de supervisión, en la revisión de carpetas, se ha observado que no todos los PII se han elaborado de acuerdo a los plazos establecidos, situación que se ha profundizado con el equipo profesional y se monitoreará permanentemente desde el proceso de supervisión.
Cuando los niños(as) o adolescentes son derivados a plan de acercamiento familiar, no existe un seguimiento de los resultados, como tampoco la elaboración de un nuevo PII cuando éste no tiene resultados.	27.06.2013	Desde el proceso de supervisión, se ha observado que la residencia cuenta con el "Informe de Evaluación del PAF" en el cual se evalúa el cumplimiento o no de los objetivos propuestos en el Plan de Acercamiento Familiar, prorrogando dicho plan de acuerdo a los resultados de la evaluación.
Mayor coordinación entre los profesionales, con el objetivo que todos(as) cuenten con la misma información.	26.03.2013	Desde el proceso de supervisión se ha comprobado la existencia de reuniones técnicas de análisis de caso en forma semanal, lo que incentiva y apoya la coordinación entre las profesionales de la residencia.
Instaurar un protocolo de intervención familiar con la finalidad de resguardar la objetividad de los procesos.	27.06.2013	La residencia cuenta, para la intervención familiar, con la Unidad de Terapia Familiar. Se realizan diagnósticos integrales familiares con el objetivo de ingresar a los adultos significativos a los talleres de habilidades parentales. Los procedimientos se encuentran estandarizados.
Implementar instancias que promuevan la participación de los niños(as) y adolescentes en la toma de decisiones, ajustando las acciones dependiendo de la edad y características de los(as) mismos(as).	29.04.2013	Desde el proceso de supervisión se han realizado entrevistas y encuestas de satisfacción a las niñas de la residencia, contando con un 45% que señalan que se les toma en cuenta y siempre se les pide su opinión al momento de llevar a cabo alguna actividad, procurando que éstas sean acorde a las necesidades de las niñas. Este antecedente se compartirá con los profesionales con el objetivo de optimizar los canales de toma de decisión de las niñas y de esta forma aumentar el porcentaje mencionado.
Monitorear que la profesional asistente social realice la metodología de participación.		En el proyecto de funcionamiento de la residencia se incluye una metodología de participación de las usuarias. Desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de este aspecto,

		profundizando los logros en supervisión del mes de agosto del presente año.
La metodología que se está realizando debe incluir la capacitación a las educadoras de trato directo.	29.04.2013	La directora de la residencia junto al equipo profesional lleva a cabo reuniones con las educadoras de trato directo de manera de establecer acuerdos y lineamientos de trabajo. Sin desmedro de lo anterior se instará, desde el proceso de supervisión, a que el equipo profesional realice capacitaciones a las educadoras en temas relacionados con manejo conductual, abordaje de situaciones de crisis, y otros relacionados con temáticas infanto-adolescente. Se monitoreará los avances en próxima supervisión.
Estandarizar sanciones de acuerdo a los conflictos para evitar arbitrios de las educadoras, ya que en estos momentos dichas sanciones son de su responsabilidad.	26.05.2013	Desde el proceso de supervisión, se ha instruido a la directora y equipo profesional contar con un protocolo que permita estandarizar las sanciones por parte de las educadoras de trato directo ante la ocurrencia de un conflicto. Se monitoreará los avances en próxima supervisión. Antes de contar con el protocolo la directora entregará lineamientos claros sobre las posibles sanciones versus conflictos a las educadoras de trato directo.
Tener mayor control por parte de la directora y profesionales de la residencia respecto de las sanciones dadas por las educadoras, a la espera de la metodología en proceso que realiza la asiste social.		
Verificar que la rutina diaria sea cumplida por las educadoras de trato directo.		
Mayor control por parte de la directora y profesionales de la residencia en relación al cumplimiento de la entrega de medicamentos a los niños(as), en relación a la cantidad y horario.	25.02.2013	La residencia cuenta con una carpeta de salud para cada niña que requiera de un tratamiento farmacológico. En dichas carpetas se visualiza el tipo de medicamento y horario en que éstos deben ser administrados, y con ello el registro de la calendarización de atenciones de salud. Los medicamentos se mantienen en una caja plástica, debidamente rotulados con el nombre de la niña, la dosis y horarios en los cuales se debe administrar. Este procedimiento es monitoreado por el equipo profesional de la residencia a través de los registros que realizan las educadoras de trato directo en la carpeta de salud de cada niña. Desde el proceso de supervisión se ha solicitado que el equipo profesional monitoree con mayor énfasis.
Actualizar datos relativos a la salud de los niños(as), consiguendo sus fichas clínicas.	26.05.2013	En la actualidad, a todas las niñas se les está realizando un chequeo general en el Consultorio Juan Pablo II, lo cual permitirá una actualización de los datos de salud. Respecto a las fichas médicas, no es posible obtener copia de éstas, pero sí se llevará un registro de las atenciones de salud.
Mejorar la coordinación intersectorial entre la residencia y la Corporación de Desarrollo Social y el Servicio de Salud con el objetivo de lograr atención más expedita para los niños(as) de la residencia.	27.06.2013	La profesional asistente social es quien se encarga de realizar las coordinaciones con instituciones que se relacionen con las necesidades de cada niña. Se ha instruido, desde el proceso de supervisión, mejorar la coordinación intersectorial, en pos de brindar rapidez y una mejor atención a las niñas de la residencia. Se monitoreará los avances en próxima supervisión.
Promover la protocolización de los procedimientos de salud incluyendo la difusión a todo el personal de la residencia.		
Eliminar la comida que se indica como vencida.		
		Situación resuelta. Sin desmedro de lo anterior, desde el proceso de supervisión

			se ha instruido a la directora de la residencia que esta situación NO puede volver a suceder.
	Mantener mayor control respecto de la comida que queda del día anterior, clarificando si ésta es para los niños(as) o para las educadoras.		Desde el proceso de supervisión se ha instruido a la directora de la residencia la necesidad de contar con un protocolo relacionado con las comidas y almacenamiento de las mismas en la casa. Se monitoreará los avances en próxima supervisión.
	Realizar coordinación con Senadis y Seremi de Educación para el apoyo y estímulo de los(as) niños(as) con necesidades especiales, potenciando sus habilidades y capacitando a los funcionarios de la residencia.		La profesional asistente social es quien se encarga de realizar las coordinaciones con instituciones que se relacionen con las necesidades de cada niña. Se ha instruido, desde el proceso de supervisión, mejorar la coordinación intersectorial, en pos de brindar rapidez y una mejor atención a las niñas de la residencia. Se monitoreará los avances en próxima supervisión.
	Procurar recursos materiales para implementar una biblioteca, sala de estudio y tecnología como computadores para beneficio de los niños(as).	29.04.2013	La residencia contaba con una amplia sala de estudio, la cual fue reducida en espacio para, parte de ella, adaptarse como oficina ante el traslado de profesionales de otra residencia de la institución que se cerró. Se solicita al organismo colaborador regularizar la situación con el objetivo de dar cumplimiento a la observación de la CISC.
	Establecer la realización periódica de simulacros especialmente por la alta rotación de los niños(as) de la residencia.		Se ha instruido a la directora y equipo profesional contar con una calendarización de simulacros para el segundo semestre del presente año, acciones que serán monitoreadas desde el proceso de supervisión.
Aldeas Infantiles SOS	Se observan todas las casas sucias, con refrigeradores con alimentos en descomposición y sucios, los muebles de la cocina al revisarse se encontraron en su interior sucios y desordenados, con visible deterioro de materiales.	Junio 2013	En el proceso de supervisión, de fin de semana, nocturnas y visitas extraordinarias realizadas a las casas no se aprecia falta de aseo de las mismas. En algunas de ellas se visualiza a educadoras de trato directo en plena ejecución de estas tareas. Respecto al desorden al interior de las casas éste se correlaciona básicamente con las rutinas de los niños(as) y adolescentes, como son fin de semana donde se levantan más tarde y en las noches donde en muchas ocasiones se les observa jugando o viendo TV en las salas o dormitorios, no obstante se considerará la observación de la CISC en próximas supervisiones. Se evidencia que el mobiliario de las cocinas en general muestra el desgaste del tiempo, hecho que fue señalado a su director para su reparación. En relación al orden se aprecia que los alimentos se mantienen en compartimientos separados de los útiles de aseo. En lo que respecta a los refrigeradores, éstos por lo general no cuentan con muchos alimentos perecibles, ya que en su mayoría las compras de éstos se hacen diariamente, a través de un proveedor que concurre al lugar.
	Los baños en la mayoría de las casas con aseo poco prolijo, sarro y hongos acumulado en las tinas.		En visitas de algunas de las casas se aprecian baños con algún grado de desorden, propio del uso diario y las rutinas de la casa, no se evidencia desaseo generalizado y de alta envergadura, que pudiesen constituir un riesgo de salud para los residentes. Se considerará observación dentro del plan de supervisión contemplado.
	Las piezas de las educadoras en la mayoría de las casas desordenadas, con sus camas sin hacer y con alimentos dentro de las mismas.		En ocasiones se han observado algunos de los dormitorios de educadoras de trato directo con algún grado de desorden, no siendo una conducta generalizada, situación que se aborda directamente con éstas en la misma visita y además en los procesos de

		retroalimentación verbal con el director. Efectivamente se ha observado que en algunas de las casas los alimentos se encuentran guardados en los dormitorios de las educadoras de trato directo, especialmente frutas y yogurts, sin refrigeración, en otras se aprecia que el refrigerador es mantenido al interior de esta dependencia, justificándose las educadoras en que esta medida obedece a fin de evitar las pérdidas de los alimentos por parte de los niños(as). Se aborda situación con Director de Aldeas en su oportunidad a fin de que se modifique esta situación. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.
	Capacitar a las educadoras en aseo e higiene conjuntamente con capacitación en manipulación de alimentos.	En supervisión técnica del mes de junio y considerando que el equipo profesional es nuevo, se aborda e instruye sobre la observación de la CISC, en relación a la necesidad de procesos de capacitación a las educadoras de trato directo, unificación de funcionamiento de las casas, rutinas diarias, minutas y necesidad de generar procesos de supervisión con mayor frecuencia a las casas por parte de los profesionales. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.
	Generar un procedimiento de aseo, higiene y manipulación de alimentos que entregue estándar de calidad.	Se comparte con director la observación de la CISC y se instruye la confección de un plan de supervisión diario de las casas conforme al modelo técnico establecido en relación al aseo, higiene, rutinas diarias y manipulación de alimentos. Dicho plan será de responsabilidad del director y equipo profesional de la residencia. Se realizará monitoreo del avance en supervisión de agosto.
	Directora o equipo profesional debe supervisar diariamente las casas en relación al aseo y higiene de las mismas.	
	Generar rutinas diarias de trabajo en las casas, las cuales deben estar supervisadas por el equipo profesional de la residencia.	
	Confeccionar plan de emergencia y difundirlo entre todo el personal y niños(as) de la residencia.	Aldeas cuenta con un Plan de Emergencia, el que debe ser actualizado por el comité paritario. En marzo del 2012 se aplica Pauta de las condiciones mínimas de seguridad para los sistemas residenciales, cuyas observaciones se superan en el transcurso del año. En los procesos de supervisión del presente año 2013 se constata que existe por parte de las educadoras de trato directo un manejo operativo del mismo, con ejercicios de simulación de evacuación, manejo de extintores y vigencia de éstos.
	Colocar señaléticas de evacuación y determinar punto de encuentro del recinto.	Algunas de las casas no contaban con las señaléticas necesarias para la evacuación debido a que se encontraban en proceso de pintura interior. Se comparte esta observación con la educadora de trato directo y director de la residencia con el objetivo que la situación se resuelva inmediatamente terminado el proceso de pintura.
	Realizar capacitaciones al personal de la residencia en temas como seguridad, evacuación, entre otros.	Se ha compartido con el director de la residencia la observación de la CISC. En el marco de las coordinaciones que se deben realizar con entidades especializadas, el plazo para dichas capacitaciones es Septiembre 2013.
	Crear protocolo de acogida y tenerlo a disposición de todo el equipo.	La residencia cuenta con protocolo de acogida y un comité de acogida, el cual se activa al momento de generarse un ingreso a las casa, de hecho este procedimiento ha sido observado directamente por la supervisora técnica en los momentos de generarse un

		ingreso mientras se desarrolla la supervisión.
Crear protocolo de rutina diaria y tenerla en un lugar visible, tanto en las casas como en las oficinas de la institución.		Cada casa mantiene su propia rutina diaria, con orientaciones bases desde el director y equipo profesional. En el marco de la observación realizada por la CISC se ha instruido al director y equipo profesional la confección de un plan de rutina diaria de las casas, el cual debe ser elaborado entre el equipo profesional, las educadoras de trato directo y con levantamiento de las necesidades de los niños(as) y adolescentes atendidos. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.
Determinar un plazo definitivo para la construcción de los diagnósticos de todos los niños (as) vigente.		La elaboración, actualización de los diagnósticos y PII e incorporación de dichos documentos en las carpetas de cada uno de los niños(as) se encuentra en proceso por parte del equipo profesional, ello considerando que se trata de un equipo nuevo. El plazo para el trabajo es agosto 2013.
Incorporar los diagnósticos realizados en las carpetas de los niños(as).		
Determinar un plazo definitivo para la construcción de los PII de todos los niños (as) vigente.		
Elaborar prioritariamente los PII de los nuevos ingresos a la residencia.		Esta observación fue sugerida en la última visita de supervisión, en virtud de reducir los tiempos de permanencia de los niños(as) y adolescentes recientemente ingresados. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.
Actualizar a la brevedad posible plan de intervención familiar como parte integral de los PII de los niños(as).		Desde el proceso de supervisión se instruye en la necesidad de actualizar los PII de los niños y la búsqueda de redes familiares, ofreciéndoles el apoyo del Sename para la búsqueda de familiares en el Servicio de Registro Civil. Conjuntamente con lo anterior, desde el proceso de supervisión se realiza análisis de aquellos casos más complejos, con la finalidad de establecer procesos de intervención más acotados con las familias cuando las hay.
La residencia debe contar con un registro de donaciones.		Desde el proceso de supervisión se ha instruido al director de la residencia dar respuesta a la observación de la CISC. Plazo: agosto 2013.
La residencia debe contar con un registro de reuniones con los niños(as) y contar con los verificadores respectivos.		Desde el proceso de supervisión se ha instruido al director contar con un libro de registro de las reuniones que se sostienen con los niños(as) y adolescentes. Plazo: agosto 2013.
No existe una regulación de las faltas y sus respectivas sanciones que permita aplicar reglamento y procedimientos comunes en todas las casas, con el objetivo de evitar que prime el criterio de las educadoras. Elaborar instrumento que incluya reglamento, procedimientos y sanciones.		No se cuenta con sistema de sanciones, situación que ha sido reiterada en varias supervisiones técnicas y que también fue abordado en reunión sostenida con el subdirector de aldeas, el día 09 de abril del 2013. En el marco de la observación realizada por la CISC se enviará carta al representante legal de la institución con el objetivo de dar respuesta a la observación. Plazo: Agosto.
No se observa la existencia de una planificación de rutina diaria, control de horarios, horarios de estudio ni actividades de esparcimiento. Todas las acciones antes mencionadas quedan a la discrecionalidad de las educadoras.		Cada casa mantiene su propia rutina diaria, con orientaciones bases desde el director y equipo profesional. En el marco de la observación realizada por la CISC se ha instruido al director y equipo profesional la confección de un plan de rutina diaria de las casas, el cual debe ser elaborado entre el equipo profesional, las educadoras de trato directo y con levantamiento de las necesidades de los niños(as) y adolescentes atendidos. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.
Establecer por escrito protocolo de rutina diaria, con énfasis en los espacios de tiempo libre y de		

	<p>estudio.</p> <p>Se sugiere el desarrollo de talleres para la preparación a la vida independiente.</p> <p>No se observa ningún tratamiento de temáticas de promoción y prevención de la salud.</p> <p>Gestionar con el Servicio de Salud del territorio atención preferente para los niños(as) del hogar.</p> <p>No existe ningún control respecto de la alimentación que recibe cada niño(a), lo cual se deja al arbitrio de cada educadora, por lo que no existe certeza que el alimento que reciben los niños(as) está de acuerdo a su crecimiento y necesidades.</p> <p>Unificar la preparación de los alimentos, contando con menús semanales.</p> <p>Directora y/o profesionales de la residencia deben ejercer una supervisión respecto a los alimentos que se otorgan a los niños(as).</p> <p>Que los menús de alimentación estén realizados por una profesional nutricionista.</p> <p>Se observa que no existe un registro de atención educativa y planificación de apoyo al proceso educativo.</p> <p>Confección de un instrumento donde registrar la evolución educativa de los niños(as).</p> <p>En relación a los niños(as) que requieren apoyo frente a necesidades especiales existe información dispar; dupla</p>		<p>Desde el proceso de supervisión se ha instruido dar cumplimiento a la observación de la CISC, incluyendo la realización de talleres y la sistematización de los mismos. Plazo: septiembre 2013</p> <p>En el marco de la observación de la CISC se instruye al equipo profesional de la residencia contar con una calendarización de talleres de promoción y prevención de la salud a la base de las necesidades de los niños(as) y adolescentes, para el segundo semestre de 2013. En supervisión de agosto se revisará dicha planificación.</p> <p>Los niños(as) y jóvenes cuentan con atención preferencial en los consultorios públicos y programas especializados en infancia y adolescencia en los hospitales. Del mismo modo entregan atención particular de especialidad de psiquiatría para aquellos niños(as) y adolescentes que lo requieren.</p> <p>En proceso de supervisión del mes de Junio se aborda la observación realizada por la CISC, instruyendo la necesidad de contar con una minuta alimenticia balanceada y acorde a los requerimientos nutritivos de los niños(as) y adolescentes. Para ello se debe establecer un trabajo conjunto entre el director, equipo profesional y educadoras de trato directo para unificar minuta semanal, conforme al plan nutricional establecido por la institución. Conjuntamente con lo anterior se confeccionará un plan de supervisión de cumplimiento de las minutas, trabajo a cargo del director y equipo profesional. Este trabajo debe incluir los formatos de medios de verificación. Se realizará monitoreo en supervisión de agosto.</p> <p>El organismo colaborador cuenta a nivel central con una profesional nutricionista, que envía las pautas nutricionales a los distintos centros bajo su administración y que debieran regirse las educadoras de trato directo, no obstante en las supervisiones realizadas se observa que no todas dan cumplimiento a esta normativa, existiendo en la práctica una flexibilización mal entendida por éstas últimas, situación de debe subsanarse con el plan de supervisión a realizar el equipo profesional de la residencia.</p> <p>El programa cuenta con una psicopedagoga que tiene un conocimiento amplio de las necesidades educativas de los niños(as) y adolescentes. Conjuntamente con lo anterior ella se hace cargo de los procesos de apoyo y reforzamientos de aquellos niños(as) y adolescentes que lo requieren. Sin desmedro de lo anterior, se aprecia que los registros de sus intervenciones se llevan de manera separada, por lo que no es posible apreciar dichos procesos dentro de la integralidad de la atención, situación que fue abordada dentro de la capacitación/inducción realizada al equipo profesional. Los documentos de la psicopedagoga serán incluidos en la carpeta de cada niño(a) y adolescente. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.</p> <p>Por tratarse de un equipo nuevo, existe desconocimiento de la situación general de los niños(as) y adolescentes atendidos. El equipo profesional se encuentra a cabalidad profundizando la</p>
--	---	--	--

	<p>psicosocial refiere que no hay casos, el director indica que hay 3 niños con discapacidad y 3 con problemas psiquiátricos, y la información entregada por escrito a la comisión indica que hay 1 niño con discapacidad y 19 con problemas psiquiátricos.</p> <p>Mantener al día el registro y número de niños(as) vigentes, información que debe ser conocida por todo el personal de la residencia.</p> <p>No existe protocolo de presentación de reclamos y/o sugerencias por parte de los niños(as) y sus familias. Se debe realizar protocolo y difundirlo a todo el personal y niños(as) de la residencia.</p> <p>Se constata que existe medida de seguridad implementada, aún así se detecta que educadoras en dos casas no pudieron indicar donde se encontraban los extintores, lo cual ante una situación de incendio pone en riesgo evidente a toda la aldea.</p> <p>Creación de plan de emergencia.</p> <p>Capacitar a toda la comunidad en prevención de accidentes, plan de emergencia y uso de extintores. Estas acciones deben ser realizadas periódicamente.</p>		<p>situación de cada usuario(a) de la residencia. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.</p> <p>En el marco de la supervisión técnica y reuniones sostenidas con el director y equipo profesional se ha detectado información dispar entre los distintos funcionarios de la residencia. Se instruye contar con un sistema de asistencia actualizada, cuya información debe ser manejada de manera uniforme por el director y su equipo profesional. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.</p> <p>Sin desmedro de la observación realizada por la CISC, desde lo operativo los niños(as) y adolescentes conocen el conducto a seguir en casos de reclamos y/o sugerencias, reconociendo a su director como la figura presente para estos casos. Se ha instruido contar igualmente con un protocolo para estas situaciones. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se conversó con las educadoras, compartiendo ellas, especialmente una educadora suplente que el extintor se encontraba bajo la cama de la educadora titular debido a los arreglos de la casa, especialmente lo referido a la pintura en proceso.</p> <p>La residencia cuenta con Plan de Emergencia que requiere ser revisado y actualizado. Plazo: agosto 2013</p> <p>Con la reactivación del comité paritario se espera superar esta deficiencia. Plazo: septiembre 2013</p>
Residencia Laura Vicuña	<p>Mejorar los hábitos de los niños(as) en relación a la conservación de la limpieza y orden en sus dormitorios.</p> <p>Mayor rigurosidad de las educadoras en la realización del aseo de las casa.</p> <p>Generar y difundir plan de emergencia de la residencia.</p>	<p>23 y 24 de enero del 2013 Supervisión mes de junio</p> <p>23 y 24 de enero del 2013 07.03.2013 Supervisión mes de junio</p>	<p>Desde el proceso de supervisión de comienzo de año, se instruye al equipo profesional definir por escrito reglamento de reforzamiento conductual, el cual incluyera aspectos de rutina diaria, entre ellos hábitos de higiene y orden, alimentación, horarios para levantarse, acostarse, entre otros. En el mes de junio, se concluye diseño del plan de reforzamiento conductual el cual está siendo socializado con las educadoras de la residencia.</p> <p>En el marco del proceso de supervisión, se ha visualizado que el inmueble se encuentra en adecuadas condiciones de higiene, razón por la cual no se ha establecido ninguna exigencia mayor en este aspecto; no obstante lo anterior y en consideración a la observación realizada por la comisión, se ha reforzado con el equipo técnico supervisar la mantención del orden e higiene en el centro.</p> <p>Se instruyó en supervisión de junio, concretar plan de emergencia y difundir al personal y niñas residentes. Igualmente se sugirió la incorporación, en el diseño del plan, las herramientas aprendidas en el curso de capacitación otorgado por la empresa PESSA, respecto de Plan y Psicología de</p>

		Emergencia.
Habilitar sala de visita.	25.05.2013	En relación a la sala de visitas, la residencia cuenta con un living y una pérgola. En supervisión realizada el mes de mayo se sugirió adaptar un espacio para dicho fin, otorgándose como plazo el mes de Julio. En supervisión de Junio, se constata que se están realizando las mejoras correspondientes.
Mejorar iluminación y ventilación de las dependencias ya que en la visita se percibió humedad y un aspecto lúgubre de todas ellas.	18.02.2013 25.05.2013 Supervisión mes de junio y julio	En el proceso de supervisión se constata la necesidad de mejorar iluminación y ventilación del inmueble. Plazo: primer semestre del año en curso. En el mes de mayo y junio se constata que se están realizando las mejoras requeridas. La superación a las observaciones se concretará una vez terminados los trabajos, las cuales serán nuevamente monitoreados en el mes de Julio.
Disponer de un libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.		Durante la supervisión del mes de julio, se instruye a la directora el requerimiento de disponer de un libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, debiendo ser ubicado en un lugar de fácil acceso para las niñas y los adultos. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.
Generar un protocolo de medidas de emergencia incluyendo la difusión del mismo con todo el personal de la residencia.	Protocolo de emergencia: 23 y 24 de enero del 2013	En el mes de junio se instruye al equipo profesional la necesidad de que todas las educadoras de la residencia manejen el contenido del protocolo "Procedimiento y estándares de operación del programa residencial", ya existente el cual incluye Plan de emergencia. En la supervisión del mes de agosto, se revisará si se ha realizado la difusión correspondiente.
Contar con certificado de una institución pertinente (bomberos) respecto de las medidas de seguridad que necesita la residencia.	Supervisión tercer bimestre	Desde el proceso de supervisión se compartió con directora y equipo profesional la observación realizada por la CISC, se instruye contar con certificado del Cuerpo de Bomberos de Chile o de instancia especializada en relación a las medidas de seguridad que necesita la residencia. Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.
Realizar las cargas a todos los extintores presentes en la residencia.		Se instruye realizar las recargas a todos los extintores de la residencia, toda vez que estos vencían en el mes de junio del presente año. Plazo: 1 semana.
Para los niños(as) que ingresan a la residencia en horario hábil, el procedimiento debe realizarlo la psicóloga con el objetivo de efectuar inmediatamente la contención necesaria.		En proceso de supervisión se ha verificado la existencia de protocolo de ingreso de niñas al sistema residencial; sin embargo, se instruye al equipo técnico que la acogida de niñas en horario hábil, debe ser realizado por la psicóloga del centro. Lo anterior implica reiterar al organismo colaborador la solicitud de que la dupla psicosocial se traslade al inmueble en que funciona la residencia. Se verificará cumplimiento en el mes de agosto, respecto de los nuevos ingresos.
Existe retraso en la elaboración de diagnóstico a algunos de los niños(as) de la residencia.	29.04.2013 Supervisión tercer bimestre	En supervisión del mes de junio se otorga al equipo profesional nuevo plazo para concluir la actualización de diagnóstico y planes de intervención, si bien el proceso se encontraba avanzando, aún quedaban situaciones pendientes. Se revisará en el mes de agosto del presente año.
En algunas carpetas de los niños(as) no se encuentran incluidos los diagnósticos realizados.	29.04.2013 Supervisión tercer bimestre	En supervisión realizada en el mes de junio, se acuerda que el equipo profesional debe velar por mantener las carpetas de las niñas con los instrumentos convenidos en cada caso. Se acuerda revisión en el mes de Agosto.

<p>La directora de la residencia debe realizar una mayor supervisión a su equipo profesional relacionado con la elaboración a tiempo de los diagnósticos integrales.</p>	<p>29.04.2013</p>	<p>En el proceso de supervisión efectuado en el presente bimestre, se realiza observación respecto a la responsabilidad que recae en la directora de realizar una supervisión y acompañamiento permanente al equipo profesional. En supervisión de julio se realizará reunión con directora y equipo profesional para analizar los avances de esta observación.</p>
<p>La residencia debe contar con protocolo sobre intervención familiar. La residencia debe contar con protocolo de intervención para la vida independiente.</p>	<p>Informe del 07.03.2013 Informe 29.04.2013 Informe del 27.06.2013</p>	<p>La metodología de intervención familiar se encuentra contenida en los objetivos, tanto individuales como comunitarios de los PII de cada una de las niñas, aspecto que es supervisado permanentemente. Debido a esto, y tomando en cuenta que existen lineamientos sobre el particular, no se considera necesario contar con un protocolo de intervención para la vida independiente.</p>
<p>No existe contacto diario entre la dupla psicosocial y los niños(as) de la residencia, por lo que se cuestiona la oportunidad de la intervención ante resolución de conflictos, proceso que descansa mayoritariamente en las educadoras de trato directo.</p>		<p>En supervisiones efectuadas durante el presente año, se reforzó la necesidad de mantener contacto diario entre el equipo profesional y las niñas. De acuerdo al análisis de la bitácora realizada en los procesos de supervisión, a partir del mes de mayo, las profesionales mantienen un contacto de a lo menos tres días a la semana. Sin desmedro de lo anterior se reiterará al organismo colaborador la necesidad que el equipo profesional desarrolle sus funciones en el mismo inmueble en que opera la residencia.</p>
<p>Elaborar reglamento interno, que incluya normas y sanciones que permita estandarizar y evitar la subjetividad del personal de la residencia y la difusión del mismo con todos, incluyendo a los niños(as).</p>	<p>27.06.2013</p>	<p>En la supervisión del mes de junio, se constata que se concluye la elaboración del reglamento conductual requerido en supervisiones anteriores. Este incorpora, entre otras cosas, normas y reglas establecidas al interior de la residencia, como asimismo actuación de educadoras frente a la transgresión de la norma. En la supervisión del mes de agosto, se revisará la difusión de éste con las educadoras, niñas y adolescentes.</p>
<p>Mayor presencia de la dupla psicosocial en las dependencias de la residencia.</p>		<p>En supervisiones efectuadas durante el presente año, se reforzó la necesidad de mantener contacto diario entre el equipo profesional y las niñas. De acuerdo al análisis de la bitácora realizada en los procesos de supervisión, a partir del mes de mayo, las profesionales mantienen un contacto de a lo menos tres días a la semana. Sin desmedro de lo anterior se reiterará al organismo colaborador la necesidad que el equipo profesional desarrolle sus funciones en el mismo inmueble en que opera la residencia.</p>
<p>La rutina diaria es básica, sin actividades que promuevan la autonomía, oportunidades para la toma de decisiones, desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente ni uso del tiempo libre.</p>	<p>Supervisión mes de junio</p>	<p>En la supervisión del mes de junio, se instruyó al equipo técnico contar con calendario definido por las profesionales en lo que respecta a actividades diversas que promuevan el desarrollo de habilidades, autonomía y destrezas en las niñas, tanto para el uso del tiempo libre y/o preparación para la vida independiente, el cual fue solicitado en supervisiones anteriores. Cabe destacar que si bien en las supervisiones se visualizó una planificación de talleres y actividades definidas, éstas no se llevaban a efecto en su totalidad; razón por la cual, se trabajó con el equipo profesional en función de lo detectado, acordando el diseño y cumplimiento de planificación para el mes de agosto.</p>
<p>Creación de protocolo de rutina diaria.</p>		<p>En el proceso de supervisión se ha observado que la residencia cuenta con protocolo de rutina diaria, sin embargo se solicitará en la supervisión de julio que éste se ubique en un lugar visible.</p>

	<p>Confeccionar protocolo de procedimientos de promoción de la salud el cual debe ser difundido entre todos los funcionarios y niños(as) de la residencia.</p>		<p>Desde el proceso de supervisión es posible advertir que se cuenta con un protocolo de salud. En el mes de agosto, se verificará si el documento ha sido difundido entre todos los funcionarios y niñas de la residencia.</p>
	<p>Calendarizar talleres de promoción de salud para el presente año.</p>		<p>En supervisión del mes de agosto, se supervisará con la dupla, avances de planificación, respecto a observación realizada en supervisión anterior, en relación a la necesidad de la generación de talleres conforme estadio evolutivo y necesidades de las niñas.</p>
	<p>En el ítem alimentación las observaciones realizadas por el magistrado no quedan claras, por lo tanto, se sugiere que desde el proceso de supervisión se constate que todos los niños(as) almuerzan en el colegio.</p>		<p>En supervisiones anteriores se ha verificado que la mayoría de las niñas recibe alimentación escolar (almuerzo), no obstante en la próxima supervisión se revisará el número exacto de ellas y las razones existentes de aquellas que no gozan del beneficio.</p>
	<p>Existe uso del facebook por parte de algunos niños(as) sin supervisión de las educadoras.</p>		<p>En las supervisiones realizadas, no se ha pesquisado el uso de facebook por parte de las niñas, toda vez que no cuentan con servicio de internet; no obstante se revisará la situación en el mes de agosto.</p>
	<p>Los niños(as) contaban con 2 notebooks, quienes al momento de la visita se encontraban utilizando señal de internet de un vecino sin supervisión de ningún adulto.</p>		<p>En las supervisiones realizadas, no se observa la habilitación de computadores ni red de internet para el uso de las niñas. En supervisión del mes de Junio, se constata que los arreglos que se están realizando en el inmueble consideran la implementación de una sala computacional, sugiriéndose necesidad de adaptación de equipos tanto para el uso académico y la instalación de juegos acorde a la edad de las niñas, bajo la supervisión de un adulto. Se realizará supervisión de este aspecto en el mes de agosto.</p>
	<p>El tiempo dedicado al estudio no se visualiza en la rutina de las casas.</p>		<p>En supervisión del mes de agosto, se trabajará con el equipo técnico, la necesidad de sistematizar protocolo de rutina diario para ser difundido formalmente a las educadoras, reforzándose la necesidad de identificar claramente el tiempo dedicado al estudio y el espacio habilitado para ello.</p>
	<p>Actualizar ficha y completar información educacional de los niños(as) de la residencia.</p>		<p>En el mes de agosto, se revisará avances de cumplimiento de acuerdos sostenidos con el equipo técnico en el mes de abril. En dicho periodo, se hace presente la inexistencia de información en algunas carpetas de las niñas atendidas. El requerimiento apuntaba a actualizar la información, entre ella la relacionada con el ámbito escolar. Cabe destacar que durante la supervisión de junio, no se ha completado la totalidad de la información requerida, razón por la cual se acuerda un nuevo plazo. (agosto)</p>
	<p>Realizar protocolo de procedimiento de reclamos y sugerencias, tanto por parte de los niños(a) y adultos.</p>		<p>Durante la supervisión del mes de julio, se instruye a la directora el requerimiento de disponer de un libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones, debiendo ser ubicado en un lugar de fácil acceso para las niñas y los adultos.</p>
	<p>Difundir protocolo antes mencionado con todos los niños(as) y sus adultos significativos.</p>		<p>Se realizará monitoreo de los avances en supervisión de agosto.</p>
	<p>Elaborar plan de emergencia adaptado a las condiciones físicas de la residencia.</p>		<p>Se instruyó en supervisión de junio, concretar plan de emergencia y difundir al personal y niñas residentes. Igualmente se sugirió la incorporación, en el diseño del plan, las herramientas aprendidas en el curso de capacitación otorgado por la empresa PESSA, respecto de Plan y Psicología de Emergencia.</p>

	Establecer la realización periódica de simulacros.		El centro ha participado de simulacros organizados a nivel de la comuna de Antofagasta, no obstante, durante la supervisión del mes de agosto, se solicitará, al equipo técnico, definir planificación de simulacros, debiendo concretarse ésta el tercer trimestre del presente año.
--	--	--	---

Atentamente,


ROLANDO MELG LATORRE
DIRECTOR NACIONAL
Servicio Nacional de Menores
DIRECTOR NACIONAL


AMD/MJC/FBC/MJE

Distribución:

- Destinatario
- Dirección Regional de Antofagasta
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina Partes

Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes
Ministerio de Justicia



ID :	206212
Materia :	SENAME, DA RESPUESTA A OFICIO 4581/2013 Y REMITE AVANCE DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITAS A RESIDENCIAS POR LA CISC
Folio Ingreso :	16406.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	1800
Fecha del Dcto :	2013-8-14
Recepcionista :	223
Fecha Recepción :	2013-08-16 15:43:03
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SERVICIO NACIONAL DE MENORES
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes



F.:16406-13
ID: 184591

ORD.: N° 4581

ANT.: Actas de la Comisión Asesora Interinstitucional de Residencias de Protección (CISC Protección) de Antofagasta, correspondiente al Primer Semestre de 2013.

MAT.: Solicita lo que indica.

SANTIAGO, 01 JUL 2013

DE : SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

A : SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Por medio del presente, remito a usted copia de las actas indicadas en el antecedente, las que dan cuenta de las visitas efectuadas el 13 y 14 de mayo del año 2013, a los Centros Residenciales "Bárbara Kast", "Aldea Infantil S.O.S" y "Laura Vicuña", por la Comisión Asesora Interinstitucional de Residencias de Protección de la Región de Antofagasta.

En dichas actas se han formulado algunas observaciones a las que es necesario dar respuesta. En virtud de lo anterior, solicito a usted elaborar un informe que dé cuenta de las medidas adoptadas por el Servicio que Ud. dirige, remitiéndolo a esta Subsecretaría de Justicia dentro del plazo de 15 días, contado desde la recepción de esta comunicación, al correo electrónico mcortes@minjusticia.cl, sin perjuicio de su remisión por oficio.

Le saluda atentamente,



JUAN IGNACIO PINA ROCHEFORT
Subsecretario de Justicia

Adj.: Lo indicado


SVA/MCC/ABA/rmg
Depto. de Reinserción Social Juvenil.
Int.: 94/863

DISTRIBUCION:

- Destinatario.
- División de Reinserción Social
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones