



Dupado

ORD. : N° 2175

ANT.: Correo electrónico de la Sra. María Teresa Brito, profesional de la División de Reinserción Social del Ministerio de Justicia de fecha 18/07/2013

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

04 OCT 2013

SANTIAGO, -

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

**A: SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
JEFE DE LA DIVISIÓN DE REINSERCIÓN SOCIAL
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, realizadas el 1er. semestre del presente año en la región de Aysén.

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
Residencia Betania	Se recomienda la instalación inmediata de los extintores.	Proceso de supervisión bimestral 2012, bimestre enero/febrero, 05 de marzo (visita nocturna) y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se comparte la observación de la Comisión CISC, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación
	Se recomienda vinculación con Corporación Opción para gestionar muebles adecuados a las necesidades de la residencia a través del programa de servicios comunitarios.	Informes de proceso de agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2012 y enero y febrero de 2013, además de envío de Carta N° 77 del 2013 a Fundación Mi Casa. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se establece como plazo el 15 de septiembre para comprometer superación de la observación. Se hace presente que el Programa Servicios Comunitarios de Opción no tiene los medios para comprometer esta colaboración y se desconoce el por qué los comisionados lo estimaron de esa forma. Se hace presente que la necesidad de mejorar el mobiliario en la residencia se solicitó en informes de proceso 2012 y 2013.
	Se recomienda reparar a la brevedad la fuga de agua generada en la cocina. Es necesario crear un espacio separado de lavandería y gestionar una secadora.	No se ha solicitado en Informe de proceso, no obstante se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013	Se establece como plazo el 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.

Se recomienda que se habilite el portón del patio como salida de emergencia.	Informe de mayo, junio, noviembre y diciembre de 2012, enero, febrero, marzo de 2013 (visita nocturna). Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	
Se recomienda gestionar mayor cantidad de computadores por resultar insuficientes para todos los niños(as) y adolescentes.	No se ha solicitado en informe de proceso, no obstante se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Por iniciativa de la Directora Regional, se generó la acción de entrega de computadores a todas las residencias entre ellas Residencia Betania, sin embargo por espacio para su habilitación, sólo se pudo entregar un computador, toda vez que no existen más lugares donde poder instalarlos. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda, de forma urgente, gestionar capacitaciones en materias de emergencia, primeros auxilios y de manera especial en intervención en crisis para el personal de la residencia.	Informe del 17 de enero, marzo, abril, mayo y junio de 2012, enero, febrero y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Desde el proceso de supervisión técnica se ha solicitado al organismo colaborador acoger esta observación, sin embargo se ha observado falta de voluntad para poder generar espacios propios de capacitación. Desde la Unidad de Protección se buscarán estrategias, para otorgar una solución efectiva. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda habilitar y mantener a la vista y al acceso de padres y niños(as) un libro de sugerencias y reclamos.	Informe de 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Esta observación ha sido presentada al equipo de la residencia en los procesos de supervisión. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda gestionar con urgencia la visita de prevencionista de riesgo y la elaboración y difusión de plan de emergencia.	Informe del 17 de febrero, marzo, abril, mayo, junio, octubre de 2012, enero, febrero y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	De manera constante y reiterativa se solicita a directora y equipo del organismo colaborador contar con plan de emergencia visado por profesional prevencionista. Al solicitar Certificado de Medidas de Seguridad, implícitamente se está solicitando la elaboración y difusión del plan de emergencia. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda dejar registro escrito de las actividades de los niños(as) y adolescentes, incluidas sus rutinas, para entregarla a padres y familia.		Los verificadores de todas las actividades se solicitan en cada proceso de supervisión. Si bien las actividades de los niños y niñas son registradas en el libro de novedades, incluidas sus rutinas, se acogerá la sugerencia de informarles a sus familias. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
En relación a la evaluación de la situación del niño(a), se recomienda dejar registro por escrito de todas las actividades realizadas.	Informe de marzo, abril, octubre de 2012, enero, febrero y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Desde el proceso de supervisión es un tema que se trabaja de manera constante con el equipo técnico de la residencia. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
En relación al desarrollo del plan de intervención individual, se recomienda mejorar la sistematización de la información y mejorar las herramientas de verificación de cumplimiento de objetivos y logros de manera cuantitativa y cualitativa.	Informe de enero de 2012, enero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
En relación a la intervención familiar, se reitera la recomendación	Informe de marzo, abril, octubre, noviembre y diciembre	

de dejar registro de todo objetivo o logro a fin de verificar los avances.	de 2012, enero y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	
Es necesario incorporar actividades para internalizar hábitos y vincular a los niños(as) y adolescentes en cuidado y orden de su propio espacio, estableciendo responsabilidades, diferenciadas por edad y mejorar el uso del tiempo libre, orientado a mejorar las habilidades y destrezas para la vida.	Informe del 17 de enero, marzo, abril, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2012 y enero y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	La observación de la Comisión es trabajada en el proceso de supervisión técnica, por lo que se comparte la sugerencia. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Necesidad de contar con reglamento de convivencia y sistemas alterno. Que la sanción contenga un proceso de aprendizaje y reparación del mal causado.	No se ha solicitado en Informe de proceso, no obstante haberse trabajado con los profesionales en reunión en la residencia. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Gestionar e incorporar mayor cantidad de actividades que se desarrollen fuera de la residencia.	Informe de marzo, abril y octubre de 2012, enero y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Desde el proceso de supervisión técnica se ha solicitado de manera permanente al organismo colaborador la necesidad de subsanar esta observación. Constantemente, se envía a las residencias de protección, la oferta pública y privada comunitaria para que los niños(as) y adolescentes puedan acceder a ella. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Es necesario que algunas actividades se orienten a generar habilidades que favorezcan la autonomía y el desarrollo de las habilidades que se detecten en los niños(as) y adolescentes.	Informe del 17 de enero, marzo, abril, mayo y junio de 2012, enero, febrero, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación. Se trabajará con los profesionales y directora de la residencia la necesidad de generar un plan de trabajo y de rutina diaria de los niños y niñas, que sea participativo.
Solicitar apoyo del consultorio o la institucionalidad de salud para elaborar actividades y el establecimiento de protocolos de salud para la residencia. Se recomiendan validadores cuando se realicen charlas preventivas.	Informe de octubre de 2012 y además se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	No obstante las constantes coordinaciones de la Unidad de Protección de Derechos con el sector salud del territorio y la residencia no se han logrado los resultados esperados, por lo tanto se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda que SENAME supervise el tema de salud de cada una de las residencias.	Informe del 17 de enero de 2012, marzo, abril, mayo, junio, noviembre y diciembre de 2012, enero, febrero y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	La preocupación de SENAME, en este aspecto se demuestra con la solicitud constante en informes de proceso y supervisiones de cumplir con el profesional neurólogo comprometido en la propuesta licitada en junio del año 2011, por ello se acoge la recomendación. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda gestionar el apoyo de un/a nutricionista para la confección de una minuta más acorde con las necesidades individuales de los niños(as) y adolescentes.	Informe de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2012, enero, febrero y 28 de junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se acoge la recomendación. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda buscar	No se ha solicitado en	Se hace presente que por convenio

	apoyo de profesionales en práctica en carreras como psicopedagogía o educadores de párvulos, para efectos de apoyar las labores educativas.	informe de proceso, no obstante se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	establecido con este Servicio, la Residencia Betania, cuenta con la contratación de profesional psicopedagoga; por lo tanto se estima que en el área educativa se contaría con el apoyo requerido; no obstante lo anterior y atendiendo la sugerencia se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
	Se recomienda vincular al personal de la residencia a que se integre a las reuniones de apoderados y a la relación con el colegio de los niños(as) y adolescentes.		En procesos de supervisión, se ha podido constatar que las reuniones de apoderados de los niños y niñas, son compartidas con todos los funcionarios de la residencia, tanto con personal educador de trato directo como con los profesionales cuando ésto es requerido específicamente por el establecimiento educacional. Sin perjuicio de lo anterior se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre de 2013 para comprometer la superación de la observación.
	Establecer un protocolo para la realización de reclamos o la manifestación de quejas por parte de los niños(as), adolescentes y sus padres.		Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
	Se recomienda la elaboración pronta de un plan de emergencia.	Informe del 17 de enero, marzo, abril, mayo y junio de 2012, enero, febrero, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se comparte esta observación realizada por la Comisión, al igual que lo expuesto anteriormente en esta área, se informa que de manera constante, se ha solicitado a directora y Equipo del organismo colaborador contar con plan de emergencia visado por profesional prevenciónista. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre de 2013 para comprometer superación de la observación.
	Se recomienda la realización de un Informe por parte de Bomberos que incluya las necesidades para la realización de simulacros.	Informe del 17 de febrero y octubre de 2012, enero y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre de 2013 para comprometer superación de la observación.
	Se hace urgente la instalación de extintores y demarcación de salidas de emergencia. Se debe contar con informe de la ACHS.	Informe del 17 de febrero, marzo, abril, mayo, junio, octubre de 2012, enero y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 519 de 2013.	Desde el Proceso de supervisión Técnica, se ha trabajado con Directora y Equipo la necesidad de contar con asesoramiento de organismo experto en materia de prevención de riesgos. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre de 2013 para comprometer superación de la observación.
Residencia Mi Casa - Coyhaique	Los dormitorios contiguos a la cocina se encuentran con el piso en mal estado lo que constituye un riesgo.	Informe de febrero y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Esta observación ha sido abordada con la directora y equipo profesional de la residencia. Se ha optado por establecer plazo para comprometer superación de la observación al 15 de Septiembre.
	Se observa alguna deficiencia de higiene en las oficinas.		Al igual que en observación anterior, esta situación fue abordada con el equipo técnico y directora de la residencia. Se ha optado por establecer plazo para comprometer superación de la observación el 15 de septiembre. Es preciso señalar que en supervisión de junio de 2013 ya se veía como subsanada la observación pero igualmente se reitero a propósito de lo observado por la Comisión.
	Se recomienda buscar un lugar diferenciado como lavandería, para evitar la producción de humedad.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la	Se ha establecido plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.

Se recomienda instalar manilla para discapacitados, cuando sea pertinente.	CISC vía Carta N° 518 de 2013.	
Se recomienda dar mejor uso a áreas verdes incorporando algunos elementos para la recreación o el esparcimiento, incluyendo la habilitación de invernadero.		
Se recomienda habilitar una salida de emergencia en el segundo piso de la residencia.	Informe de octubre 2012 y febrero de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Esta observación ha sido evaluada como no cumple, en procesos de supervisión, pese a que se ha solicitado la implementación de salida de emergencia. Si bien la residencia ha argumentado que no cuenta con recursos para habilitar escalera de seguridad, sugerida por la Mutual de Seguridad, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda capacitación al personal de la residencia en temas de seguridad e intervención en crisis.	Informe de febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2012, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	En procesos de supervisión técnica se ha trabajado la exigencia de contar con protocolo de emergencia, seguridad e intervenciones en situaciones de crisis, logrando que el organismo cuente con protocolo estandarizado a las residencias de manera institucional, éstos han sido socializados, sin embargo no se han entregado responsabilidades a cada funcionario. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Es necesario el traspaso de conocimientos entre los profesionales para suplir la falta de capacitaciones.	Proceso de supervisión 2012 con visitas mensuales, enero, febrero, mayo y Junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Desde la Unidad de Protección regional, se ha solicitado en el proceso de supervisión, la necesidad de contar con calendario de capacitaciones, así como el hecho que el equipo de la residencia haga presente al nivel central sus necesidades de capacitación pero no se ha logrado avance. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda que el libro de reclamos y sugerencias se encuentre a la vista y habilitado para su utilización por parte de las niñas, sus padres y familiares.	No se ha solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se ha establecido plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se insiste en la recomendación de socializar los protocolos de acogida y mantenerlos en un lugar de fácil acceso para profesionales y educadoras de trato directo.	Informe de noviembre y diciembre de 2012. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Desde la Dirección Regional se implementó desde el año 2012, reuniones mensuales con la línea residencial. En una de dichas reuniones se trabajó con los equipos de las residencias entregándoseles un manual elaborado por Sename, "Estándares Mínimos de calidad en Centros Residenciales" que establece protocolos de ingreso y acogida, con la finalidad de la estandarización de los procesos. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda que se tenga claro el procedimiento de ingreso y acogida, según el manual de la Fundación.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se acoge y comparte observación. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda tener un protocolo para los ingresos de mayor dificultad.		
Se reitera la recomendación en relación a establecer un protocolo escrito o manual de convivencia.		
Se recomienda que se considere la opinión de la familia en el proceso de intervención.	Proceso de supervisión 2012 con visitas mensuales y junio de 2013. Se solicita respuesta a la	La observación realizada por la Comisión incide directamente en el trabajo que realiza el equipo de la residencia, toda vez que los procesos interventivos incluyen acciones en el

	observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	ámbito familiar. La incorporación de la opinión de los adultos significativos se ha solicitado constantemente y para apoyar su incorporación se entregó el documento-manual "Estándares Mínimos de Calidad en los Centros Residenciales", no obstante todo lo anterior no se lograron avances en este aspecto. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda reducir el tiempo de elaboración de diagnóstico.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se hace presente que en los lineamientos técnicos del SENAME está claramente establecido los tiempos para la realización de los diagnósticos. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomiendan mantener medios de verificación, validadores e indicadores de logros de todos los objetivos de la residencia.	Informe de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, noviembre y diciembre de 2012, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Desde el proceso de supervisión técnica, se trabaja de manera permanente en solicitar a la residencia que se de cuenta de los verificadores cualitativos y cuantitativos que den muestra del cumplimiento de la matriz lógica en relación a la intervención de cada niña. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Realizar evaluación trimestral (informe de proceso de intervención), para modificar el plan de intervención de las niñas si fuera necesario.	Informe noviembre y diciembre de 2012. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Este Servicio comparte sugerencia efectuada por la Comisión, se hace presente que en el proceso de supervisión técnica se ha solicitado implementar procesos de control de avance de los PII. Más aún, es obligación realizar esta evaluación debido a los reportes o informes que deben, por ley, remitirse a los Tribunales de Familia. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
En caso de que las niñas sean de fuera de la región, utilizar las redes para disminuir los tiempos de diagnóstico.	No solicitado en proceso de supervisión. No obstante lo anterior este aspecto ha sido abordado en Carta N° 518.	El presente año se ha establecido como método de trabajo realizar despeje completo de la red familiar de todos los niños y niñas ingresados al sistema residencial, como una forma de contar con diferentes alternativas de protección para disminuir los tiempos de permanencias en los sistemas residenciales. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda dar cumplimiento a los planes de intervención.	Informe mayo, junio, julio, agosto de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	En proceso de supervisión técnica, se solicita al proyecto contar con PII actualizados, y un proceso de control y seguimiento de avances de los PII dando cumplimiento a los objetivos propuestos para cada uno, no obstante no se logró avance en este aspecto. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda estandarizar procesos de participación de las niñas dentro de su plan de intervención.	Informe de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2012. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se ha solicitado incorporar procesos de diagnóstico participativo al ingreso para elaboración de PII, además incorporar metodologías de intervención que permitan a las niñas y adolescentes comprender su proceso de intervención, a través de la generación de un instrumento estandarizado para todas. Asimismo se ha solicitado realizar encuestas de todas las niñas y adolescentes vigentes a fin de conocer su opinión de la residencia y de los procesos interventivos. En proceso de supervisión, se ha enviado a la

		residencia ficha de participación para ser adaptada al proyecto. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda dejar plasmado el trabajo que se realiza con la familia, estableciendo una estrategia de intervención formal, donde se incluyan los verificadores de logro.	Proceso de supervisión bimestral 2012 y bimestre mayo/junio 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Desde el proceso de supervisión técnica, se trabaja de manera permanente en solicitar que se de cuenta de verificadores cualitativos y cuantitativos que den muestra del cumplimiento de la matriz lógica en relación a la intervención de cada niña. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda buscar una forma de vincular a las niñas con otras familias u otros adultos. Un ejemplo es la búsqueda del apadrinamiento de las niñas o el trabajo con alumnos en práctica de psicopedagogía a través de un convenio con las universidades. Se recomienda la contratación de una nueva dupla dentro de las residencias.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Actualmente la residencia cumple con el estándar de profesionales versus las niñas vigentes. Conjuntamente con lo anterior, toda residencia debe abordar el trabajo con padrinos en el marco de los lineamientos técnicos vigentes.
Se recomienda generar un espacio para que las niñas expresen su opinión, se sugiere implementar una encuesta de satisfacción para recabar la opinión de las niñas.	Proceso de supervisión bimestral 2012, enero y febrero de 2013, mayo y junio de 2013, julio y agosto de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Esta observación se realizó al proyecto, quienes en el mes de julio de 2013, aplicaron encuesta de satisfacción a las niñas. Sin perjuicio de lo anterior y en base a la observación de la Comisión se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda generar más actividades orientadas a la preparación de la vida independiente.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se comparte esta observación con la Comisión CISC, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación, aún cuando las adolescentes hoy presentes en la residencia no poseen perfil para entrar en este proceso debido a su rango etario.
Es necesario generar espacio de capacitación para las niñas con necesidades especiales.	Informe de marzo y abril de 2012, julio y agosto de 2012, septiembre y octubre de 2012, noviembre y diciembre de 2012 y mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se ha solicitado incorporar a la intervención enfoques transversales tales como las necesidades especiales pero no ha habido capacidad para su incorporación, por lo que se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda elaborar un manual de convivencia donde se incorpore la opinión de las niñas y además establezca sanciones, de acuerdo a la intensidad de la falta cometida y mecanismo de resolución de conflictos.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Falta más interés para desarrollar actividades por parte de los profesionales de la residencia.	Informe de enero y febrero de 2012, marzo y abril de 2012, mayo y junio de 2012, julio y agosto de 2012, septiembre y octubre de 2012, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	La observación realizada se ha trabajado de manera constante con los profesionales de la residencia, si bien es cierto han realizado esfuerzo, aún es necesario avanzar más en beneficios de las niñas. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Falta incorporar procesos para lograr mayor oferta	Informe de noviembre y diciembre de 2012.	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer

educativa y recreativa.	Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	superación de la observación, no obstante que todas las niñas están escolarizadas y considerando además que la oferta recreativa no es la óptima.
Mayor vinculación con redes comunitarias.		Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda, una bajada de ducha que sea antideslizante, para evitar accidentes.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	
Se recomienda mayores actividades para desarrollar habilidades para la vida independiente.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se comparte esta observación con la Comisión CISC, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación, aún cuando las adolescentes hoy presentes en la residencia no poseen perfil para entrar en este proceso debido a su rango etario.
Se recomienda consultar a Sename las ventajas del convenio marco Sename – Ministerio de Salud.	No solicitado en proceso de supervisión.	La observación realizada por la comisión será abordada, desde el proceso de supervisión, en la próxima visita.
Para cada niña que se encuentra en tratamiento medicamentoso se hace necesario contar con el nombre del medicamento, dosis y persona que lo suministra.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	En el área de salud, cada niña cuenta con una ficha de salud en su carpeta individual y un cuaderno de salud, sin embargo se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda llevar a cabo mayor número de charlas preventivas de salud.	Informe de mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se comparte observación de la Comisión CISC, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación. A la fecha el programa ya ha informado taller en Higiene Dental y Menarquia.
Debido a que la minuta de alimentación lleva más de un año, se recomienda actualizarla.	Informe de enero y febrero de 2012, marzo y abril de 2012, mayo y junio de 2012, enero y febrero de 2013, mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	En proceso de Supervisión Técnica se ha trabajado la necesidad de contar con una minuta actualizada, se supero en algún momento y luego se solicito actualización. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda tener mayor vinculación con el colegio y la asistencia a las reuniones de apoderados.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Residencia informa que han establecido convenios con los establecimientos educacionales, para asistir a horas de tutoría, donde reciben información de cada una de las niñas, además se informa que el equipo profesional asiste cada vez que son citadas por los profesionales de los establecimientos. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda detectar las necesidades educativas de las niñas para mejorar la pertinencia del trabajo con la psicopedagoga.	Informe julio y Agosto de 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se hace presente que esta observación es compartida, por lo que se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer la superación de la observación.
Se recomienda contar con protocolo para reclamos y sugerencias.	No solicitado en proceso de supervisión. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Se realizará observación al equipo de la residencia, con la finalidad de contar con este instrumento. Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Se recomienda realizar simulacros de emergencia.	Informe de mayo y junio de 2013. Se solicita respuesta a la	Se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación; no

		observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	obstante que en agosto de 2013 la residencia realizó un simulacro de noche, proponiendo ellas mismas realizar uno de madrugada cuando las niñas duermen.
	Se recomienda solicitar a Bomberos un informe de seguridad de la residencia.		Se hace presente que la residencia cuenta con certificado de medidas de seguridad, emitido por ACHS, remitido a la Dirección Regional Sename el 14/02/2013.
	Se recomienda realizar mayores acciones preventivas de seguridad.		Esta observación es compartida con Comisión CISC, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación.
	Se recomienda evaluar con urgencia una solución a la salida del segundo piso y reponer el extintor retirado.	Octubre 2012 y febrero 2013. Se solicita respuesta a la observación de la CISC vía Carta N° 518 de 2013.	Esta observación ha sido evaluada como no cumple, en procesos de supervisión, pese a que se ha solicitado la implementación de salida de emergencia. Si bien la residencia ha argumentado que no cuenta con recursos para habilitar escalera de seguridad sugerida por la Mutual de Seguridad, se ha optado por establecer plazo al 15 de septiembre para comprometer superación de la observación.
Residencia Patagonia	Se recomienda implementar mobiliario faltante y reparar el que se encuentra en mal estado (sillas y un closet en dormitorio de los niños de menor edad y mueble en mal estado en la cocina tras la puerta).	Proceso de supervisión 2012 y 2013.	Por medio de Carta N° 189 del 23 de agosto del presente año, Fundación Mi Casa informa su decisión de poner término a la residencia Patagonia, tanto en los proyectos REM como PER. En el marco de la normativa vigente la Fundación cuenta con 60 días hábiles para dicho cierre, el cual será apoyado por la Dirección Regional, en relación a realizar estudio de población y asegurar a las niñas y adolescentes vigentes una alternativa de derivación acorde a la situación actual.
	Se recomienda revisar la ubicación de la lavadora en el interior de la residencia en vista a contar con una sala de lavado independiente.		
	Se recomienda implementar de mejor forma las áreas verdes en vista a convertirse en un mejor espacio recreativo.		
	Se recomienda reparar forado de la reja exterior.		
	Se recomienda designar un espacio que sirva para las visitas, individual y que ofrezca privacidad.		
	Se recomienda gestionar mayor cantidad de capacitaciones, en lo posible con certificación, es importante que se capacite a las educadoras de trato directo en materia de manejo de crisis.		
	Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias para padres, familiares, jóvenes y niños.		
	Necesidad de capacitación en lenguaje de señas para todo el personal, y que esto quede como normativa interna para quienes se integren como trabajadores/as.		
	Elaboración de normativa de funcionamiento, que contenga las rutinas, horario, etc. para ser entregada a los adultos referenciales.		
	Se recomienda en general		

	mantener un protocolo escrito de evaluaciones diagnósticas de acuerdo a las diferentes edades, verificadoras e indicadores de logros.		
	Se recomienda mantener verificadores e indicadores de logros de los objetivos establecidos en el plan de intervención para medir avances o para realizar replanteamientos.		
	En general se recomienda mantener protocolos y mecanismos preestablecidos en el caso de tener en la residencia niños o niñas con necesidades especiales.		
	Se recomienda finalizar la elaboración del reglamento de convivencia y que se contemple en él procedimiento de sanciones.		
	Se recomienda que las sanciones se orienten a un fin educativo y se hace necesario tener verificadores o registro de las situaciones conflictivas y su solución.		
	Se recomienda establecer horarios definidos y publicados dentro la residencia.		
	Es necesario, contar con mayor cantidad de horas de psicopedagogía o el apoyo de alumnos en práctica de carreras relacionadas.		
	Se recomienda buscar otros aprendizajes laborales o talleres para los adolescentes, que los preparen para la vida independiente.		
	Se recomienda mayor gestión de redes para generar actividades para el tiempo libre independiente de las que se generan en el colegio.		
	Se recomienda un profesional del área de la salud dentro del personal de la residencia. De no poder contar con él, se sugiere que a lo menos una educadora de trato directo sea capacitada en temas relacionados con la promoción y prevención de la salud.		
	Es necesaria una planificación anual o semestral de actividades de salud preventiva.		
	Debe contarse con mayor capacitación en el suministro y el manejo de medicamentos.		
	Se recomienda en general		

	actualizar la minuta de alimentación con el apoyo de un/a nutricionista cada año.		
	Mayores insumos para la sala de estudios, gestionar mayor número de computadores.		
	Aumentar las horas de psicopedagoga o estudiantes en práctica.		
	Mejorar las alternativas de preparación para la vida laboral a aquellos jóvenes con exámenes libres o deserción.		
	Se recomienda un registro de asistencia a reunión de apoderados o entrevista con apoderados.		
	Se recomienda crear un procedimiento de presentación de reclamos y quejas que incluya tiempos de respuesta.		
	Se recomienda habilitar un libro de reclamos y sugerencias o un buzón para facilitar la interposición de reclamos y sugerencias.		
	Se recomienda la realización de simulacros y un informe de seguridad de bomberos.		
	Se recomienda actualizar el plan de emergencia cada año.		
	Se recomienda liberar las salidas de emergencia.		
	Se recomienda ubicar todos los extintores dentro de los lugares designados para ellos.		

Atentamente,



AMD/MU/FBC/MJE
Distribución:

- Destinatario
- Dirección Regional de Aysén
- Departamento de Protección de Derechos
- Área Diseño de la Oferta Programática
- Archivo DINAC
- Oficina Partes