



OFICINA DE PARTES	
8837.13	
ID	160954
FECHA	20 MAR. 2013

ORD. : N° 0866

ANT.: Correo electrónico de fecha 07/02/2013

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

SANTIAGO, 20 MAR 2013

**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 Residencias de Protección (CISC) a residencias administradas por organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores, en la Región de Coquimbo.

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 requiere 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
<b>Residencia Gabriela Mistral</b>	Se reitera la observación efectuada en el primer semestre, en orden a las condiciones generales del hogar, "malas condiciones generales", es evidente que la subvención estatal no alcanza para cubrir sus gastos de funcionamiento básicos, generando situaciones de vulneración a los menores que es dable atender y resolver con urgencia. Además se constata que la oferta del centro no es respetada desde que en él se atienden desde jóvenes con discapacidad moderada a leve, cubre incluso a jóvenes con problemas de salud mental profunda. Hay jóvenes-adultos en dicho hogar que han sido abandonados por sus familiares sin que exista posibilidad real de entregarlos a nadie pues nadie parece (esto incluye a la institucionalidad) querer hacer efectivo cargo de ellos. En definitiva la imagen que proyecta dicho centro es	<b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha 28 de enero de 2013, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC.	- Se acuerda con Directora de la Residencia <u>mantener seguimiento permanente y observación de los espacios utilizados por los niños, niñas y adolescentes, incorporando en forma inmediata sistemas de registro y medios de verificación para el control de dichas acciones</u> , dado que la Residencia cuenta con funcionario de servicios generales, encargado de la reparación y mantención de manera permanente, así como existe la instrucción permanente a educadoras en cuanto a mantener el aseo y orden de los espacios.  -Respecto a la presencia de usuarios con discapacidad Mental Profunda, situación que se ha generado ante la escasa oferta de centros especializados versus la demanda existente tanto en la Región de Coquimbo como en otras regiones vecinas, el equipo técnico refiere que <u>se han realizado las coordinaciones respectivas tanto con el Servicio de Salud como con los familiares directos de los niños y niñas, de manera de facilitar los procesos de derivación en las situaciones que se requiera</u> , sugiriendo a los respectivos Tribunales mantener en el sistema residencia aquellas situaciones que realmente lo ameriten.

	<p>de una desolación absoluta. Se hace presente que el personal del centro se ve absolutamente superado técnica y económicamente por las circunstancias que enfrentan día a día.</p>		<p>- Cabe hacer presente que la infraestructura en que se ubica la Residencia estuvo destinada originalmente (en la década del 80) para albergar un Centro de Rehabilitación Conductual de cobertura Regional, la cual se encuentra actualmente cedida en calidad de comodato a la Institución Colaboradora (Gabriela Mistral), lo que implica un importante ahorro en cuanto a los costos de arriendo, pero que arrastra aspectos estructurales de difícil superación. De allí que surja el análisis de la Comisión respecto a la desolación absoluta, sumado a que en el horario en que se concretó la visita no se encontraba la totalidad de los niños y niñas atendidos ya que se encontraban terminando su jornada escolar de la tarde. En este contexto, <u>actualmente esta Dirección Regional se encuentra preparando los antecedentes para los próximos procesos licitatorios dentro de los cuales se ubica la Modalidad Residencial RDD dado que el Convenio actualmente vigente con la Corporación Gabriela Mistral expira con fecha 1 de diciembre de 2013.</u></p>
	<p>Los egresos efectuados a los jóvenes durante el 2º semestre del año 2012 obedecieron a razones de índole administrativa, justificada por el Sename, al parecer, ante la inminencia del cierre de éste Hogar, sin embargo, dichos <u>egresos no cumplieron ningún requisito técnico - social</u>, ¿se flexibilizaron los criterios de egreso de los jóvenes?, que además eran de larga estadía. No se han efectuado planes de seguimiento de los jóvenes internos egresados. Se aprecia una falta de retroalimentación entre las observaciones efectuadas por ésta Comisión y los funcionarios del centro.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC.</p>	<p>-Supervisora Técnica acuerda con el Equipo Técnico de la Residencia efectuar un <u>seguimiento permanente de casos a través de un estudio de población, además de solicitar a la Directora de la Residencia el envío mensual de las solicitudes de egresos enviadas a los tribunales</u> respectivos con el objetivo de garantizar que se visualice el trabajo técnico realizado en base a los Planes de Intervención de cada niño, niña o adolescente. Con respecto a los casos egresados durante el segundo semestre del año 2012, todos contaron con la respectiva fundamentación ante el Tribunal de Familia competente, contando con las resoluciones judiciales que avalan dicho proceso. Además es importante señalar que en este periodo se trabajó en el egreso de dos usuarios adultos, de 27 y 30 años aproximadamente, los que presentaban larga permanencia con ausencia de redes familiares, los cuales fueron trasladados a una Residencia Protegida dependiente del Servicio de Salud Coquimbo. Finalmente es necesario señalar que el Proyecto vigente no cuenta con un plan de seguimiento de los jóvenes egresados, dado que se entiende que su egreso se concreta una vez que se supera la situación proteccional que originó su ingreso, siendo parte de los sistemas de apoyo específicos mantener el monitoreo de los aspectos derivados de la atención de la discapacidad propiamente tal.</p>
	<p>Respecto del recurso humano se señala que:  1. Es recomendable revisar los objetivos para lo cual fue creado este hogar, que en la actualidad dista bastante de su origen cual es <u>atender a niños con deficiencia mental moderada</u>.  2. La Políticas Públicas deben dar espacio para la atención de niños con <u>deficiencia mental profunda en otro sistema de atención</u>.  3. Se debe someter a esta residencia a <u>reparación dado que no es funcional a la población que atiende</u>  4. Efectuar un estudio</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones</p>	<p>- La Supervisión Técnica contempla en el mes de marzo de 2013, socializar con todo el equipo de la Residencia las observaciones realizadas por la Comisión CISC, más allá del equipo técnico, así como las acciones propuestas para la superación de las observaciones contenidas en éste de modo de generar un proceso de retroalimentación adecuado que permita avanzar en el cumplimiento de los compromisos adquiridos, en el marco de los objetivos originales para lo cual fue creado y a la luz de las actuales Políticas Públicas y recursos existentes.</p> <p>-No obstante lo anterior, y tal como se mencionó en las acciones a desarrollar en relación a la primera observación, es preciso efectuar durante el primer</p>

<p>detallado del <u>financiamiento versus necesidades del centro</u>  5. Definir brevemente <u>perfiles y cantidad de personal apropiado para este centro</u>  5. Organismo que corresponda debe dar solución a los resultados de los numerales anteriores.</p>	<p>contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p>semestre del año 2013, un profundo análisis de la continuidad de este sistema residencial sobre la base de que se aproxima un término de convenio, incorporando a otras organizaciones a ser partes de este proceso de revisión tales como SENADIS, SALUD, MUNICIPALIDADES, entre otros.</p>
<p>La comisión revisó <u>algunas carpetas, las mismas se encontraban desordenadas y no estaban al día</u>. Se puede afirmar que los planes de intervención no se encuentran actualizados, y no existen planes de seguimiento a los jóvenes egresados del hogar Además, <u>se constató desde el egreso de los usuarios no ha existido toma de contacto de ningún tipo con familias que permita establecer el estado y situación del niño</u>. Esto es especialmente relevante dado que el perfil de los usuarios egresado en general es dependiente y con fragilidad física. Se sugiere: <u>efectuar una revisión aleatoria carpetas;</u> y contactar los jóvenes egresados a contexto familiar cuenten con las condiciones de mínimas de protección dada su condición de fragilidad a través de un seguimiento serio y comparte de los PII.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p>-Desde la Supervisión Técnica se ha acordado realizar <u>análisis de casos con una frecuencia bimensual, la cual contemplará la revisión de sus respectivos sistemas de registro (carpetas individuales)</u>. Si bien es cierto el proyecto no contempla el trabajo con jóvenes egresados, se entiende que dichas acciones si deberían quedar previamente coordinadas con redes de apoyo activas para efectos de dar continuidad a los tratamientos específicos que éstos requieren.</p>
<p>En relación a las medidas de seguridad se puede hacer presente que el recinto es un antiguo centro de detención de menores que ha sido adaptado a hogar de protección de niños con discapacidad mental. <u>Se sugiere solicitar a carabineros o bomberos (gendarmería) efectúen un estudio de Seguridad al recinto.</u></p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p>-En la Visita de Supervisión realizada en el mes de enero de 2013, se solicitó a la Directora de la Residencia una certificación actualizada de las condiciones de Higiene y Seguridad para el presente período, por parte de prevencionista o especialistas en seguridad, cuyo plazo de actualización es el primer trimestre, <u>especialmente considerando la antigüedad del inmueble y sus instalaciones</u>. De todas formas se hace presente que la residencia durante el año 2012 contó con medidas de seguridad e higiene al día.</p> <p>- No obstante lo anterior, es preciso señalar que existe un Convenio Vigente entre Sename y la UCN, el cual será reforzado con el equipo de la residencia de modo que puedan acceder en forma gratuita a alumnos y/o docentes de la Carrera de Prevención de Riesgo.</p>
<p>Activar redes de apoyo para que los niños y niñas tengan espacios diferentes, recreativos y sostenidos en el tiempo.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones</p>	<p>-En el mes de Diciembre del año 2012, esta Dirección Regional, en coordinación con SENADIS Regional, elaboró un Proyecto para implementar una Sala de Estimulación en la misma Residencia, el cual se encontraría en proceso de evaluación por parte de la entidad que financiaría dicha implementación (SENADIS).</p> <p>-Supervisora Técnica en conjunto con Equipo Técnico de la residencia revisarán los acuerdos operativos con diversas instancias de la comunidad para mejorar la atención integral de los niños y niñas que se encuentran actualmente en la Residencia. A partir de ello se espera <u>incorporar en la Planificación General de la Residencia, actividades recreativas y de</u></p>

		<p>contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p><u>distracción que integre las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes</u>, considerando el apoyo de voluntarios más preparados como funcionarios de la Cruz Roja, integrantes de CORPADIS o alumnos de Carreras afines tales como Educación de Párvulos de la UST.</p>
	<p>Hacer un acuerdo con Consultorio más cercano para que se les otorgue cierta cantidad de horas al mes para revisión de internos.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b>, correspondiente a visita efectuada con fecha <u>28 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p>- Considerando que la totalidad de los niños, niñas y adolescentes ingresados a la Residencia Gabriela Mistral se encuentra inscritos en un Centro de Salud, desde la Supervisión Técnica se solicitará mensualmente el programa de atención de salud de cada niño/a, de manera de contar con el verificador de dichas acciones, las que además se deberán incorporar en una ficha de salud y control en cada carpeta individual.</p> <p>- La residencia cuenta con un cuaderno de salud que reúne las acciones que se realizan en este ámbito, no obstante se solicitará que dicho sistema de registro se actualice e incorpore a las carpetas individuales.</p>
<b>Residencia Rimanakuy</b>	<p>Es dable dejar constancia de que la subvención entregada por el SENAME resulta insuficiente para cubrir los gastos del cuidado de las niñas, sólo un 50% del costo total por cada una de ellas, el 50%, la diferencia es cubierto por el aporte que hace la fundación.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b>, correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013</u>, fecha en que Supervisora Técnica sostiene reunión con Directora y Equipo Psicosocial de la Residencia, efectuando lectura y análisis conjunto de la totalidad de las observaciones contenidas en Informe de Visita de la Comisión CISC</p>	<p>- La subvención que se encuentra recibiendo esta modalidad Residencial (RSP - PER) se ajusta al valor actualizado de la USS establecida en la Ley N° 20.032, contemplándose recursos asociados a un proyecto de apoyo especializado, lo cual permite cubrir de mejor forma las necesidades de las niñas que presenten situaciones de mayor complejidad. Al respecto la Dirección de la Residencia ha referido que la subvención permite cubrir alrededor de un 70 % del costo total de funcionamiento, asumiendo la institución el diferencial de los costos de manera de dar respuesta conjunta a la atención de las niñas y adolescentes que requieren de este apoyo Residencial.</p>
	<p>Asimismo, se señala que es importante la retroalimentación entre el SENAME y la institución evaluada. Es importante que ésta última conozca las observaciones que se le han efectuado, que puedan mejorar los aspectos deficientes y fortalecer aquellos en los que están bien. Surge la duda a la comisión, si la supervisión técnica efectuada por parte del SENAME es una supervisión efectiva, con retroalimentación, o tan sólo se limita a completar formularios institucionales sin dejar espacios para el análisis técnico acerca de la realidad observada, realiza sobre el papel.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> correspondiente a visita efectuada el día <u>25 de enero de 2013</u>, fecha en la que se sostiene entrevista con la Directora de la residencia, a modo de efectuar el respectivo análisis y retroalimentación de las observaciones efectuadas a la residencia, favoreciendo una búsqueda conjunta de acciones para la superación de las mismas.</p>	<p>-A través del Proceso de Supervisión <u>se mantendrán las acciones de retroalimentación permanente al Proyecto</u>, considerando que siempre es pertinente incorporar una mirada externa para enriquecer el trabajo que se desarrolla de manera cotidiana.</p> <p>- Con fecha <u>30 de enero de 2013</u>, se ha <u>implementado la metodología de análisis de casos, acordando revisar en forma sistemática aquellas situaciones de mayor complejidad</u> que han ingresado al sistema residencial, apoyando en la utilización óptima de los recursos destinados para estos fines.</p>
	<p>En cuanto a la</p>	<p><b>Informe de</b></p>	<p>-Institución (Hogar de Cristo) se</p>

<p>infraestructura se mantienen las observaciones realizadas la visita anterior, se trata de un inmueble que tiene un patio muy pequeño para la cantidad de niñas que residen en él. Además, dicho patio se encuentra en estado regular de conservación. No existen áreas verdes.</p> <p>La cocina es pequeña en relación a la cantidad de niñas que atiende. No existen dependencias sanitarias diferenciadas para el personal que trabaja en el hogar, por lo que las niñas comparten baño con las tías cuidadoras del mismo. En relación a lo señalado se requiere con urgencia un espacio más amplio en el que las niñas puedan desarrollar actividades al aire libre, o bien una sala amplia que pueda ser usada como sala multiuso.</p> <p>En cuanto a recursos humanos, se plantea que a lo menos es necesaria la presencia de profesional psicóloga y asistente social que esté de forma permanente en el centro.</p> <p>A lo anterior, se agrega que el hogar cumpla con su oferta técnica en cuanto a contar con manipuladoras especialmente destinadas a cumplir tal función.</p>	<p><b>Proceso de Supervisión</b> correspondiente a visita efectuada el día <u>24 de enero de 2013</u>.</p>	<p>encuentra en <u>proceso de cambio de inmueble dado que ha accedido a la compra de una infraestructura más amplia, la que debe ser sometida a un acondicionamiento para su uso</u>. En este contexto es preciso señalar que la institución espera mantener un clima acogedor y/o familiar en este nuevo espacio, lo que implica que se realicen algunas mejoras para el logro óptimo de este objetivo.</p> <p>-Directora de la Residencia refiere que se encuentra realizando las gestiones para cubrir los cargos que se encuentran pendientes a la brevedad, no obstante refiere que no ha sido un proceso fácil de concretar a pesar de que se ha efectuado la difusión respectiva en Diario Local y Oficina OMIL. Los resultados de estas acciones serán supervisados en el mes de marzo de 2013.</p>
<p>Respecto de los antecedentes de las niñas, se sugirió a que éstos se encuentren en una oficina especial, pero en la misma casa, de modo de poder tener acceso a la información de éstas, no sólo por razones de la visita que pueda efectuar la Comisión, si no porque parece más recomendable para efectos de llevar al día la información relativa al estado de avance y ejecución de los planes de intervención de las niñas.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b>, correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013</u>.</p>	<p>- La Supervisión Técnica se encuentra trabajando con la institución colaboradora el aspecto relativo a la mantención de los sistemas de registros en una oficina fuera de la Residencia ya que así fue presentado en el proyecto que fue aprobado por este Servicio.</p>
<p>Se señala que los encargados de estas residencias deben considerar en sus planificaciones anuales, los tiempos libres y períodos especiales del año (como vacaciones invierno verano - fiestas), de modo que realicen actividades como otros niños/as en situación de normalidad, que no se sientan diferentes.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b>, correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013</u>.</p>	<p>-Directora de la Residencia refiere que existen planificaciones anuales de actividades asociadas al uso del tiempo libre según las diversas épocas del año, lo cual ha sido objeto de supervisión permanente, no obstante la comisión no tomó contacto con las personas encargadas de la Residencia (sea Dirección o Equipo Técnico) por lo que se ha visualizado un limitado proceso de retroalimentación en este sentido. No obstante lo anterior, <u>desde la Supervisión Técnica se seguirá promoviendo la realización de actividades que favorezcan la integración y desarrollo integral de las niñas</u> que se encuentran en este sistema de apoyo, contemplando especialmente la mantención de sistemas de verificación y registro que permitan visualizar el trabajo realizado.</p>
<p>En relación a las actividades que puedan desarrollar las niñas, se aprecia una falta de oferta programática, especialmente los fines de</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b>, correspondiente a visita efectuada</p>	<p>-Institución Colaboradora (Hogar de Cristo) refiere contar con importantes grupos de voluntarios, que en su mayoría son estudiantes, por lo que no es posible mantener un trabajo continuo en los</p>

	<p>semana. Por ello, se señala reforzar el trabajo en redes con el objeto de poder entregar una oferta programática a las niñas, especialmente los fines de semana ó en vacaciones.</p>	<p>con fecha <u>25 de enero de 2013.</u></p>	<p>períodos de vacaciones, lo cual se constituye en un nudo crítico en la planificación de estos períodos. En cuanto a voluntarios más adultos existe una mayor rotación lo que se atribuye a las complejidades que presentan las niñas en su dinámica cotidiana.</p> <p>-A este respecto <u>se continuará apoyando desde el Proceso de Supervisión en cuanto a la visualización de nuevas fuentes de apoyo, especialmente para los períodos de fines de semana y vacaciones, rescatando el acceso a actividades que se realicen fuera del sistema residencial.</u></p>
	<p>Arbitrar los mecanismos para entregar a las niñas capacitaciones en temas de educación sexual y en temas de higiene y aseo personal.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013.</u></p>	<p>-La matriz lógica del proyecto aprobado y vigente para este Sistema Residencial contiene acciones educativas y de formación a través de talleres. En este sentido <u>el Equipo Técnico de la Residencia ejecuta al menos dos talleres por semestre tanto de Sexualidad como de Habilidades Sociales, Autoestima y Preparación para la Vida Independiente.</u> No obstante lo anterior, existe una propuesta de educación transversal a partir de la cotidianidad basada en la socialización y modelaje. En este contexto, se espera que la Supervisión Técnica contribuya a rescatar este tipo de experiencias, asesorando en el registro y sistematización de las mismas.</p>
	<p>Como una forma de motivar a las niñas y adolescentes, debería considerarse el tema de implementación TIC s, pues de esa forma, las jóvenes pueden estar a la altura de las adolescentes de esa edad, por tanto se recomienda el uso de computador y programas de internet controlados. También trabajar en conjunto con instituciones del voluntariado, generando trabajo en conjunto que le permita a las jóvenes adolescentes "sentir" que están siendo protegidas por vulnerabilidad social y derechos y no que por delincuencia (manifiestan en entrevista que esa es su percepción de estadía allí).</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013.</u></p>	<p>-La Supervisión a desarrollar durante el año 2013, contempla especialmente la <u>integración activa de la opinión de los usuarias de modo de hacerlas parte de las decisiones que contribuyan a su desarrollo integral desde un enfoque de derechos.</u> Si bien es cierto, existen aprehensiones por parte de la Institución con respecto al uso seguro de las nuevas tecnologías, es altamente necesaria la búsqueda conjunta de operadores sociales que contribuyan a acompañar de buena forma este proceso de integración (por ejemplo INJUV, VTR o MINEDUC).</p>
	<p>Se recomienda coordinación con Bomberos para efectos de que éstos elaboren un informe de seguridad del hogar.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión,</b> correspondiente a visita efectuada con fecha <u>25 de enero de 2013.</u></p>	<p>-Residencia mantiene certificación de higiene y seguridad al día, no obstante <u>desde la Supervisión Técnica se reforzará en forma permanente la importancia de contar con los respectivos verificadores a la vista,</u> manteniendo regularmente los simulacros de evacuación ante situaciones de emergencia dada la movilidad de la población atendida.</p>
<p><b>REM - PER Hogar Niño y Patria</b></p>	<p>La subvención entregada por el SENAME resulta insuficiente para cubrir los gastos del cuidado de los niños, sólo un 40% del costo total por cada uno de ellos, el 50%, de diferencia es cubierto por el aporte que hace la fundación, en éste sentido, si bien es cierto resulta válido efectuar exigencias que tengan por objeto velar por el cumplimiento de los fines de la Ley, no deja de hacerse notar que es difícil realizar muchas exigencias si se</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012,</u> en el que se indica como acciones trabajadas las siguientes: Inducción y/o encuadre; Revisión de las condiciones de vida para la atención e intervención;</p>	<p>-Considerando que esta Residencia <u>se encuentra en fase de implementación de una nueva modalidad de atención especializada, se espera realizar un trabajo coordinado entre las unidades financiera y técnica para la implementación adecuada del presupuesto y modelo comprometido, proyectándose una próxima visita para el mes de marzo de 2013.</u> En este sentido la subvención que se encuentra recibiendo esta modalidad Residencial se ajusta al valor actualizado de la USS establecida en la Ley N° 20.032, contemplándose recursos adicionales asociados a un proyecto de apoyo especializado, lo cual permitirá cubrir de mejor forma las necesidades de</p>

<p>tiene presente que el aporte apenas cubre la mitad de los costos, si realmente se quiere intervenir en materia de Protección, debiese efectuarse un aporte más cercano al costo total de mantención de un niño.</p>	<p>Análisis del proceso de ejecución del proyecto con Director y/o equipo respectivo; Análisis de casos y retroalimentación; entre otras acciones. A su vez se concluye técnicamente: "...Proyecto licitado como Residencia Especializada y se encuentra preparando dicha aplicación."</p>	<p>los niños que presenten situaciones de mayor complejidad.</p> <p>-Otro aspecto a revisar con el Director y Equipo Técnico de la Residencia dice relación con lo establecido en las Bases Técnicas de la licitación que lo enmarca donde se señala que <i>"la gestión de un centro residencial presenta desafíos técnicos y financieros, los cuales deben ser asumidos en forma complementaria entre los recursos gubernamentales y privados. Como sugerencia al logro de los objetivos, buenas prácticas institucionales muestran valiosas iniciativas de autogestión, que optimizan los recursos materiales y humanos con los que cuentan los centros"</i>. Siendo otro elemento necesario para la implementación del proyecto, será la gestión intersectorial, pues se reconoce que las acciones de cualquier proyecto no son suficientes por sí solas para responder a las necesidades específicas de los NNA y a los objetivos del PII, ello implicará promover acciones colaborativas con diferentes instancias públicas como privadas.</p>
<p>Asimismo, dejó preocupada a la comisión el hecho de haberse cambiado el perfil de los jóvenes del centro de ser uno que acoge a jóvenes con perfil de protección a uno que acogerá a contar de febrero de éste año, a jóvenes con perfil de protección e infractores de ley. En éste sentido la evidencia demuestra que la "mezcla" de perfiles en un mismo hogar nunca ha sido exitosa.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p><u>-Durante la Supervisión Técnica a realizar en el mes de marzo de 2013, se espera efectuar junto al Equipo Técnico de la Residencia un análisis minucioso del perfil de atención del nuevo modelo que se encuentran implementando,</u> con un énfasis no discriminatorio, dado que esta modalidad, atiende a niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, entre 6 a 17 años 11 meses y 29 días, que debieron ser separados de su familia de origen para su protección, debido a situaciones de grave vulneración que afectan su bienestar y desarrollo, de forma de cautelar su seguridad física y emocional.</p> <p>-Es así como en el proyecto de funcionamiento presentado por la Institución en la licitación, describe y es explícito en señalar, entre otros aspectos, "los niños y jóvenes que ingresan a la Residencia, presentan un perfil que da cuenta de experiencias traumáticas producto de graves vulneraciones de derechos y maltratos asociados: VIF, Abuso Sexual, Maltrato, Abandono, Negligencia, Niños de y en la calle, Abandono de Hogar, Inhabilidad de padres, Peligro Material o moral, Problemas de manejo conductual, Consumo problemático de Alcohol y Sustancias Ilícitas, deserción escolar o evidencia de conflicto con la justicia, entre otros. Es por ello, que reconociendo la complejidad de las situaciones contextuales del sujeto de atención como también el impacto que la cronificación de situaciones adversas ha producido en sus vidas, la licitación contempló el desarrollo conjunto de una Residencia de Protección, con un Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial -PER-, a través de un abordaje multidisciplinario que privilegie la integralidad de tipo psico-socioeducativo, terapéutico y con un alto componente de intervención familiar, social y de trabajo en red.</p>
<p>Gestionar la renovación y/o adquisición de nuevos equipamientos para la residencia</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de</u></p>	<p>-En primer lugar es preciso aclarar que en relación al Proyecto de Funcionamiento recientemente aprobado, se adjunta Carta de Compromiso de la Gerente General de la Fundación, en la que compromete en</p>

		<p><u>2012.</u></p> <p>Específicamente, entre los ámbitos supervisados, 1. Condiciones para la Atención e Intervención, se señala que "el Proyecto se encuentra en etapa de acomodación a las características de estas nuevas necesidades, acordes a los lineamientos establecidos en las bases técnicas".</p>	<p>caso de adjudicarse el Proyecto, "adecuar la infraestructura, dentro del plazo de 1 año, conforme a las exigencias establecidas en las Bases Técnicas, a fin de mejorar la calidad de vida de los residentes".</p> <p>-Así mismo, el Director del Proyecto, reitera con fecha 19.02.2013, el compromiso de la Gerencia General de la Fundación Niño y Patria y señala: "Que hay una Empresa que comenzara efectuar a corto plazo los siguientes trabajos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- División de la infraestructura de los dormitorios y pintura.-</li> <li>2.- Habilitar sala de visita de los padres y apoderados, como asimismo baño de visita.-</li> <li>3.- Generar nuevos espacios de trabajo (Biblioteca, sala de talleres)".</li> </ol> <p>-Además, existe el compromiso del Director del REM-PER, que en un tiempo prudente se subsane el deterioro en que se encuentra la residencia debido al tiempo de permanencia en ella o como por las acciones de algunos adolescentes tales como, rallado de paredes, quebrar vidrios y romper inmobiliario, lo cual será monitoreado en las visitas de Supervisión a realizar durante el primer semestre del presente año.</p>
	<p>Respecto de la capacitación y entrenamiento del recurso humano, se señala lo siguiente: 1) Sename debería contar con Plan Estratégico que considere a lo menos, dos capacitaciones anuales en materias técnicas. 2) comunicación directa en la toma de decisiones entre el SENAME y el hogar, considerando especialmente las opiniones del equipo técnico del mismo. 3) la Institución Colaboradora y/o SENAME deben asegurar la idoneidad técnica y metodológica del RRHH Previa adjudicación de Proyecto y en la Supervisión Técnica, para disminuir las brechas de competencias y la realidad a intervenir de tal forma de garantizar una atención de calidad a los Niños y Adolescentes.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión de fecha 19 de diciembre de 2012.</b></p>	<p>-Durante el proceso de Supervisión a desarrollar durante el presente periodo con el Equipo de la Residencia se incorporará la revisión exhaustiva de las Bases Técnicas del proceso licitatorio que enmarca la ejecución de dicho proyecto, ya que en ella se establece que: "dada la complejidad de las situaciones que enfrentan los niños, niñas y familias atendidos en estos proyectos, se hace imperativo incorporar en la planificación anual del proyecto, instancias de capacitación de forma de que todo el recurso humano de intervención mantenga capacitación en los temas inherentes al desarrollo de sus funciones, y se encuentre actualizado en el conocimiento de nuevas concepciones teóricas, metodologías, técnicas, instrumentos, etc., que contribuyan a optimizar la calidad del servicio otorgado, lo que exige una capacitación, y/o especialización permanente". Coherentemente a lo anterior, el Proyecto de funcionamiento incorpora en su Matriz lógica, un objetivo específico que indica "Favorecer procesos de mejoramiento continuo de la calidad de la intervención otorgada a NA y sus familias".</p> <p>-En relación a la idoneidad del equipo, esto fue materia de evaluación curricular a través de la revisión de antecedentes y certificados presentados en el Proyecto de funcionamiento, no obstante ello es materia de supervisión permanente la actualización de dichos antecedentes, identificando las brechas de competencias, a objeto de generar en conjunto estrategias de mejora, ya que es posible que a través de recursos de subvención se acceda a capacitaciones específicas siempre y cuando estén adecuadamente fundamentadas y respaldadas por el Supervisor Técnico respectivo.</p> <p>-Finalmente, en relación a este aspecto se trabajará a corto plazo con el Organismo Colaborador su obligación por convenio de mantener la adecuada y oportuna inducción respecto de los compromisos</p>

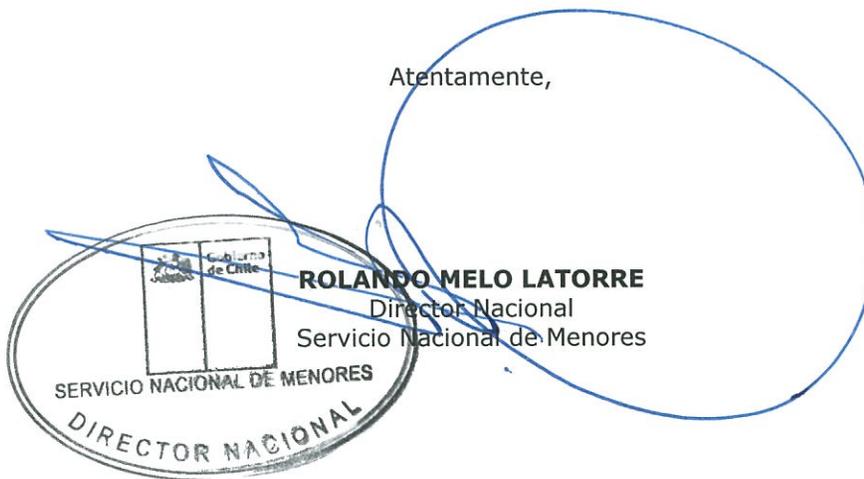
		adquiridos a través del proyecto aprobado y actualmente en ejecución.
<p>En cuanto a las carpetas de los niños y adolescentes, se observó una tendencia a la estandarización de los objetivos de intervención, situación no aceptable dadas las singularidades de las historias personales. Se observó además dificultades en la retroalimentación a los adultos significativos de los niños, por motivos de distancia y compromiso de estos. Sin embargo, en el caso de los niños egresados no está incorporado en PII el seguimiento posterior que asegure que desde la salida de los niños del hogar las familias han ejercido su nivel protector. Desde el egreso no existen antecedentes de los niños. Se sugiere Incorporar en el Plan de Intervención y en el financiamiento una etapa de seguimiento post egreso que permita asegurar que las condiciones de protección de la familia se encuentran vigentes y estables.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Desde el Proceso de Supervisión a realizar durante el presente período se apoyará en la Planificación de los Procesos de Intervención Individual y Familiar incluyendo una planificación específica para los procesos de pre-egreso, contemplando la derivación a otros proyectos en los casos que fuera pertinente apoyar acciones en la etapa de post egreso, dado que este tipo de modelo no contempla por sí sólo un área de seguimiento, una vez finalizada la intervención. En cuanto al Proyecto de funcionamiento, se señala como objetivo general el desarrollo de procesos de intervención reparatoria especializada. En consecuencia, es viable proyectar que con el desarrollo conjunto de los equipos REM-PER, más el compromiso institucional, se aborde multidisciplinariamente la intervención desde una mirada comprensiva de la situación de cada niño o adolescente, coherente con el enfoque de derechos de la infancia.</p>
<p>Una de las problemáticas evidenciadas en la visita de la Comisión, es que éste hogar a contar de la entrada en vigencia de la nueva licitación recibirá jóvenes proteccionales y también jóvenes infractores de ley, en éste sentido ni la infraestructura del centro, ni el equipo humano del mismo se encuentra preparado para hacerse cargo de jóvenes con perfil PER. Al respecto se recomienda: 1) buscar solución a cada una de las situaciones para la cual fue creado este hogar y por tanto sólo debería atender a niños de perfil REM y no REM – PER; 2) revisión de la pertinencia de la Oferta Programática local de SENAME respecto de la demanda de los perfiles emergentes de usuarios; 3) es fundamental que en el momento de Licitaciones las instituciones consideren la exigencia de competencias profesionales para la atención del nuevo perfil, para garantizar que en el momento de la ejecución no sea este motivo de intervenciones frustradas; y 4) la Supervisión Técnica de Sename debe constatar brechas de competencias de profesionales que deben ser compensadas por el mismo Servicio o por la Institución colaboradora.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>- De acuerdo a las recomendaciones desglosadas en este punto es posible señalar lo siguiente:</p> <p>1.- En cuanto al sujeto de atención se reitera que corresponde a niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, entre 6 a 17 años 11 meses y 29 días, que debieron ser separados de su familia de origen para su protección, debido a situaciones de grave vulneración que afectan su bienestar y desarrollo, de forma de cautelar su seguridad física y emocional.</p> <p>2.- En relación a la oferta programática de Sename a nivel proteccional, en Ovalle se cuenta actualmente con un circuito de atención bastante completo compuesto por: 1 Oficina de Protección de Derechos, 2 Proyecto de Reparación de Maltrato, 1 Proyecto de Intervención especializado, 1 Proyecto de Intervención Breve, 2 Residencias para mayores, 1 DAM. Se suma la modalidad REM-PER. En el contexto anterior, es factible la coordinación y trabajo en red y acciones colaborativas para la intervención de los NNA atendidos por el Proyecto REM-PER. Así mismo, en las comunas de Monte Patria y Combarbalá, se encuentran en funcionamiento 2 Programas de Intervención Breve (PIB).</p> <p>3.- Sobre las competencias profesionales del equipo durante el proceso de licitación; como fue señalado precedentemente, se efectuó evaluación curricular a través de la revisión de antecedentes y certificados del equipo presentado en el Proyecto de funcionamiento. No obstante, y tal como fue referido en las Bases Técnicas de la licitación, "es indispensable que la institución cuente con procesos de selección de personal que incluyan entrevistas y aplicación de test por profesionales pertinentes, procesos de inducción, acompañamiento y de</p>

		<p>evaluación, incluyendo en estos procesos la incorporación de voluntarios/as, u otros que van a establecer algún tipo de relación interpersonal con niños y niñas", lo cual será monitoreado desde el Proceso de Supervisión.</p> <p>4.- En relación a las brechas de competencias profesionales, será una de las acciones siguientes como parte del proceso de supervisión revisar este aspecto y trabajar en el diseño conjunto de un plan de trabajo.</p>
<p>Redefinir la licitación, dejando en dicho hogar a jóvenes con perfil proteccional, y compensar lo déficit de competencias para la atención de alta complejidad independiente de la distinción proteccional o infraccional.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Desde el proceso de supervisión se espera que el modelo se implemente en su totalidad en los tiempos y condiciones establecidas en el convenio vigente antes de pronunciarse respecto a un nuevo proceso licitatorio.</p> <p>-Considerando que este proyecto se encuentra en fase de implementación de un nuevo modelo el cual fue contextualizado en la supervisión realizada en el mes de diciembre de 2012, corresponde a la planificación de la supervisión trimestral en curso monitorear la adecuada implementación del presente proyecto. En consecuencia las próximas acciones a desarrollar de acuerdo al Plan Anual y las observaciones detectadas son las siguientes:</p> <p><u>Marzo de 2013:</u> La supervisión contempla el análisis del Perfil de Usuario y la conformación y abordaje de las competencias del equipo técnico. Además de los avances que se están comenzando a realizar en relación a la infraestructura.</p> <p><u>Mayo de 2013:</u> Profundización de herramientas específicas a través una mesa técnica con énfasis territorial integrando a otros agentes de la red, con el objetivo de aportar en la elaboración de Planes de Intervención Especializados, Situados y Personalizados.</p>
<p>Se observa que los programas y proyectos de la Red Sename por su diseño y presupuesto suponen atención de características más bien urbana, dejando en la periferia aquellas de carácter rural. No existen programas a nivel local ni residencial ni ambulatorios que permitan la atención integral en contexto de ruralidad, siendo esta una desventaja significativa en situaciones que requieren seguimientos, rehabilitación o atención continua por su complejidad. Se sugiere coordinarse con los tribunales de justicia con el objeto de que éstos efectúen órdenes de internación respecto de jóvenes de la provincia y no de otras provincias o regiones, y dar pertinencia a la oferta programática de atención a la infancia con la necesaria consideración y diferenciación técnica y económica de los contextos urbano/rurales.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Desde el proceso de Supervisión se espera monitorear la cobertura territorial comprometida en el proyecto aprobado la cual corresponde a una cobertura regional, que incorpora necesariamente contextos urbanos y rurales que son parte de la realidad regional que ha sido planteada en el diagnóstico realizado por la institución.</p> <p>-No obstante lo anterior, se espera evitar derivaciones de otras regiones lo cual debiera ser contemplado por los tribunales en forma excepcional previa coordinación con las entidades que correspondan. Se hace presente que a la fecha de la visita de la comisión CISC, en la modalidad REM de los 29 niños o adolescentes ingresados, 21 correspondían a la comuna de Ovalle, 2 de Coquimbo, 3 de La Serena, 1 Monte Patria, 1 Punitaqui y 1 de Salamanca, siendo el 100% de los casos de la Región Coquimbo.</p>
<p>La Comisión constató que</p>	<p><b>Informe de</b></p>	<p>-Para el presente Trimestre la Supervisión</p>

<p>varios de los jóvenes que se encuentran en el hogar han sido literalmente abandonados por sus familias. Se sugiere activar redes de apoyo - voluntariado, de modo que la presencia de voluntarios de la comunidad, se acerquen a este hogar, especialmente en fechas significativas socialmente como también durante los fines de semana que, se observa que no hay eventos relevantes para los jóvenes.</p>	<p><b>Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>Técnica contemplará por un lado el análisis de los planes de intervención de cada niño o adolescente, especialmente en el nivel familiar-contextual y la revisión de las rutinas cotidianas de la Residencia de modo de integrar actividades complementarias que también son relevantes para la intervención. Así mismo en las Bases técnicas, se formula que el centro residencial debe reconocer los programas y dispositivos instalados en el territorio local y regional, a través del manejo de un catastro de instituciones, junto con un plan de difusión y acercamiento del proyecto a éstas para trabajar acuerdos y compromisos de atención, a través de protocolos o derivaciones institucionalizadas; asimismo, se estima relevante convocar y articular coordinaciones con las organizaciones informales y personas de la comunidad para contribuir desde sus competencias a los apoyos, materiales, afectivos y sociales necesarios.</p>
<p>Se observó que faltan actividades recreativas para los jóvenes en sus tiempos libres y fines de semana, si bien de acuerdo a lo relatado se programan algunas salidas, estas se estiman insuficientes y que no responden a un programa técnico de trabajo reparatorio. En este sentido se señala la necesidad de potenciar el trabajo en redes con el objeto de poder ampliar la oferta programática de los jóvenes.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Además de lo señalado en el punto anterior, desde el Proceso de Supervisión se promoverá la adecuada inserción de la residencia en las redes de apoyo local, sean éstas públicas o privadas, enfatizando la integración de los niños y adolescentes en actividades deportivas, recreativas y culturales, de acuerdo a sus intereses y/o necesidades particulares.</p>
<p>Se mantiene la observación realizada el semestre anterior en orden a que la relación con el sistema público de salud es complejo, la demora es demasiada para la necesidad de atención que deben enfrentar, además se indica que, por ejemplo, si quieren acceder a psiquiatra o neurólogo, éstos deben ser financiados en forma particular por el hogar. A lo anterior, se agrega según lo declarado por la dupla, parte de la complejidad del usuario tiene que ver con situaciones Salud Mental que requieren intervención con medicamentos especializados que son suministrados por profesionales no idóneos. Además, se constata que la medicamentación en un caso mencionado se renueva sin diagnóstico</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Se espera que la modalidad PER que se encuentra en implementación en este período contribuya a abordar de manera especializada los tratamientos específicos de los casos de mayor complejidad, aspecto que será revisado en la supervisión del mes de marzo de 2013, en relación a la conformación del actual equipo de trabajo. Lo anterior en complemento con la Supervisión Financiera. Cabe indicar que el Proyecto incorpora en el equipo el financiamiento de 3 horas mensuales de psiquiatra y 3 horas mensuales de neurólogo, lo cual permitiría agilizar los diagnósticos iniciales de modo de facilitar las interconsultas al interior del sistema público, así como también garantizar un adecuado proceso de seguimiento del tratamiento farmacológico.</p>
<p>La sala de estudio es muy fría y el mobiliario es absolutamente antipedagógico, sin las condiciones mínimas para el trabajo individual y/o grupal, carece de bibliografía que pudiera ser una alternativa para enriquecer los trabajos encomendados en los diferentes centros de estudios, por lo tanto este es un tema que debe ser</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19 de diciembre de 2012.</u></p>	<p>-Tal como se señaló precedentemente, durante el proceso licitatorio, se adjuntó a la proyecto presentado una Carta de Compromiso por parte de la Gerente General de la Fundación Niño y Patria, en la que se indica que en caso de adjudicarse el Proyecto, se procederá a "adecuar la infraestructura, dentro del plazo de 1 año, conforme a las exigencias establecidas en las Bases Técnicas, a fin de mejorar la calidad de vida de los residentes", existiendo en la actualidad una empresa que comenzará a efectuar trabajos de mejoramiento de la</p>

	<p>revisado y considerado en el presupuesto. No se observó que exista uso de computador y/o se facilite los trabajos vía internet, con lo cual claramente estos jóvenes están siendo marginados de las TICs, por tanto es necesario que se considere ítems para estos recursos pedagógicos.</p>		<p>infraestructura, específicamente, en dormitorios, sala y baño de visita así como en relación a nuevos espacios de trabajo para biblioteca y talleres. - No obstante lo anterior, se espera que a través de la supervisión se incentive que la Residencia promueva el acceso de los niños y adolescentes a los servicios de la red local, tales como IND, INJUV, BIBLIOTECA MUNICIPAL, etc.</p>
	<p>El centro no se encuentra en condiciones de atender a jóvenes infractores de ley, su infraestructura no está diseñada ni ha sido adecuada para acoger a éste perfil de usuarios; de hecho no existen sistemas que permitan adecuadamente segregar a jóvenes de ambos tipos de perfil dentro de la residencia.</p>	<p><b>Informe de Proceso de Supervisión</b> de fecha <u>19</u> de <u>diciembre</u> de <u>2012</u>.</p>	<p>-Así como se ha sido referido en párrafos anteriores, los sujetos de atención de la modalidad REM-PER <u>corresponden a niños y jóvenes que presentan situaciones de graves vulneración de derechos y cuyo ingreso corresponde a derivaciones de Tribunales de Familia</u>. En caso de jóvenes que presentan además alguna situación asociada a infracciones de ley, el Proyecto deberá efectuar la atención e intervención a través del equipo PER y activar como en otros casos los dispositivos locales, en el marco de un enfoque de derechos, basado en la integración y acogida.</p>

Atentamente,



**ROLANDO MELO LATORRE**  
Director Nacional  
Servicio Nacional de Menores

SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
DIRECTOR NACIONAL

RVM/FBC/MJE  
**Distribución:**

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

## Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	160954
Materia :	ORD.866 SENAME, REMITE AVANCE DE OBSERV. A VISITAS RECIDENCIAS POR CISC
Folio Ingreso :	8837.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	866
Fecha del Dcto :	2013-3-20
Recepcionista :	669
Fecha Recepción :	2013-03-20 10:57:03
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SENAME
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes