

Jvt: 94



OFICINA DE PARTES
20184.12
ID 95969
FECHA 31 AGO. 2012

**ORD. :** N° 4019

**ANT. :** Oficio N° 4621 de fecha 13.07.2012

**MAT. :** Visitas de CISC a residencias en la región de Los Ríos

**SANTIAGO, 31 AGO 2012**

**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, envío a usted el informe de las acciones registradas por la supervisión a los centros residenciales de protección "RPM Al-Makoo", REM-PER Mi Familia CIFAN" y "RPA Rucamalén", de la región de Los Ríos, en relación a las observaciones efectuadas por la CISC Protección, constituida en dicha región.

Lo anterior, en el contexto del proceso de supervisión que le compete desarrollar a las Direcciones Regionales del Sename, a cada uno de los proyectos que conforman la oferta de protección institucional, con el propósito de resguardar el cumplimiento de los compromisos convenidos por la red colaboradora con este Servicio Nacional de Menores.

Atentamente,

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

MLC / FBC / BCM  
**Distribución:**

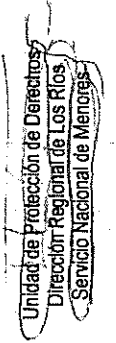
- Destinatario
- Dirección Regional de Los Ríos
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina de Partes

①

Nombre de la Residencia y del Organismo Colaborador Acreditado	Observación de la CICS que requiere solución o mejoramientos	Acciones realizadas para superar las observaciones de la CICS
<p><b>RPM Ai-Makoo dependiente de Fundación Mi Casa</b></p>	<p>Calefacción deficiente en zonas específicas, con sensación de baja temperatura y humedad</p> <p>No existe un lugar específico para visitas. Cuando se requiere se habilita un comedor</p> <p>Falta de antecedentes en expediente individual de niñas y adolescentes.</p> <p>Desarrollar mecanismos de entretención y distracción fuera del centro residencial</p> <p>No disponen de vehículo para trasladarse</p> <p>Realizar capacitación en materia de seguridad, primeros auxilios, manejo de crisis y/o problemas conductuales</p> <p>Incorporar libro de reclamos y sugerencia</p>	<p>Se reiterará solicitud al proyecto, a través de supervisión técnica, respecto a la adquisición e implementación de calefactores de mayor potencia en habitación de adolescentes en preparación para la vida independiente (sector identificado por la supervisión, con dichas características), en un plazo no mayor a dos meses.</p> <p>Considerando que el centro residencial no dispone de espacio físico adicional para implementar un espacio único para las visitas, se sugerirá proteger la privacidad de aquellos/as usuarios que pueden acceder libremente a visitas y mantener dicho espacio físico para aquellos encuentros que deben ser supervisados. Se solicitará plan de visitas a Directora del establecimiento. Actualmente, se evalúa posibilidad de cambio de inmueble.</p> <p>Mediante el proceso de supervisión técnica se ha reiterado al colaborador la necesidad que cada carpeta individual disponga de manera actualizada la siguiente documentación: Ficha de Ingreso; Plan de Intervención Individual; Registro de Intervenciones; Informe de Evolución de Situación de Internación; Resoluciones Judiciales; Antecedentes Psicológicos; Antecedentes Sociales; Antecedentes Educativos y Antecedentes de Salud. De igual modo, señalar que lo observado por la CISC corresponde a una situación parcial y que no responde a la realidad del 100% de casos.</p> <p>Argumentando falta de recursos financieros, la residencia no ha desarrollado un plan extra programático de entretención para las niñas y adolescentes. Se solicitará al proyecto reforzar gestión con la red intersectorial, tales como IND, JUNAE, entre otros, para ese fin.</p> <p>No existen recursos financieros para adquirir vehículo. Las niñas asisten en transporte escolar a establecimientos educacionales; mientras que las adolescentes y profesionales se desplazan en locomoción colectiva, para realizar sus respectivas actividades.</p> <p>El personal de trato directo dispone de capacitación en uso de extintores, y participó en capacitación de primeros auxilios realizada el día 05 de julio de 2012, organizada por Sename y la Red de Infancia local.</p> <p>Se solicitará a través de supervisión técnica <u>habilitación inmediata</u> de libro de reclamos y sugerencias.</p>

<p><b>RPM Ai-Makoo dependiente de Fundación Mi Casa</b></p>	<p>Se recomienda intervención con los padres y acercamiento familiar cuando exista</p> <p>No cuentan con informe de seguridad de bomberos, la salida de emergencia presenta obstáculo que dificulta la salida, se solicita señalizarla.</p> <p>Del relato de la entrevista, se obtiene relato de menor que señala ver TV todo el día y que provenía de residencia Cifrán</p> <p>Presencia de una adolescente que está amamantando, queda con hambre y al solicitar más cantidad no se le brinda. Sugiere trabajar con enfoque de género para no interferir en su desarrollo como mujer y persona. Sienten cambio de centro residencial</p>	<p>Todos los Planes de Intervención Individual (PII) contemplan intervención con padres y/o adultos significativos, aún cuando éstos hayan sido desarrollados por profesionales que hubieren prestado servicios con anterioridad en el centro residencial, pues los PII detallan los plazos de intervención. El acercamiento familiar se genera previa resolución del tribunal competente.</p> <p>El proyecto dispone de señales de seguridad entregadas por aseguradora de la institución colaboradora</p> <p>La única usuaria que proviene de residencia CIFAN corresponde a un caso de alta complejidad. La niña debió ser reubicada para interrumpir abandono del sistema residencial, lo que ponía en riesgo su integridad física, psicológica y sexual. Actualmente la niña está asistiendo a la escuela.</p> <p>El proyecto dispone de una minuta alimenticia elaborada por profesional nutricionista, previa evaluación de las niñas y adolescentes, donde se establece el tipo de alimentos y cantidad que se debe administrar a fin de evitar obesidad y/o desnutrición. Respecto del enfoque de género, éste se aplica transversalmente en el proceso de intervención. Probablemente, el PII se centre en el desarrollo de habilidades parentales para evitar institucionalización prolongada de su hijo(a). A su vez, se realiza entrevista con las usuarias quienes no han manifestado quedar con hambre.</p>
-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>REM-PER MI Familia CIFAN dependiente del Obispado de Valdivia</b></p>	<p>No se aprecia suficiente personal técnico en servicio, con conocimiento detallado y completo del funcionamiento de la residencia.</p> <p>Falta de profesionales en área psicosocial.</p> <p>Planes de Intervención Individual (PII) elaborados por profesional que se desempeñaba anteriormente en el proyecto. No existe diagnóstico psicosocial, ni plan de trabajo con la familia.</p> <p>No todas las carpetas tienen información de escolaridad al día.</p> <p>Se evidencia falta de un procedimiento de acogida. Protocolarizar información de recepción y bienvenida.</p> <p>Información en carpetas individuales fragmentadas. Antecedentes de salud se encuentran en otro lugar y no se encuentran actualizados. Faltan resoluciones judiciales.</p> <p>La residencia no tiene vehículo. Las niñas se trasladan en furgón escolar, el cual llega a las 09:00 horas al centro residencial,</p>	<p>El proyecto dispone de doce (12) plazas convenidas con Sename. Normalmente el turno lo realiza una educadora de trato directo (ETD) y en horas de la tarde dos ETD, lo que es concordante con lo exigido en las respectivas orientaciones técnicas. El colaborador específica que los recursos disponibles no permiten contratar mayor cantidad de horas de personal de trato directo.</p> <p>El proyecto dispone de una directora por diez horas; una asistente social en jornada completa y una profesional psicóloga en media jornada. Actualmente, se evalúa ampliar jornada de Directora junto con el organismo colaborador.</p> <p>La supervisión técnica ha solicitado actualización de los PII con su respectiva profundización diagnóstica. Aunque dichos planes hayan sido realizados por profesionales distintos a los actuales, todos ellos contemplan intervención con padres y/o adultos significativos. La posibilidad de realizar acercamiento familiar (etapa de pre-egreso) se concreta previa resolución del tribunal competente.</p> <p>La supervisión técnica ha exigido la actualización de la información referida a la escolaridad de niños y niñas.</p> <p>Este aspecto será tratado en profundidad en la supervisión técnica, intencionando su protocolarización.</p> <p>Se ha solicitado actualización de todos los antecedentes del niño y de la niña, que debe contener la carpeta individual, en un plazo no mayor a dos meses.</p> <p>Este aspecto será revisado de manera inmediata por el supervisor técnico, a fin de corregir la situación, aunque ello implique contratar un nuevo servicio de movilización escolar.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p><b>REM-PER MI Familia CIFAN dependiente del Obispado de Valdivia</b></p>	<p>Impidiendo que las niñas y niños lleguen puntualmente a su respectivo establecimiento educacional.</p> <p>Secadora de ropa no se encuentra instalada. La ropa se secaría al interior de la residencia pudiendo provocar enfermedades respiratorias en la población atendida.</p> <p>Falta de iluminación en dormitorios y escalera.</p> <p>Falta de actividades de recreación para las niñas y niños.</p> <p>Se sugiere mejorar espacio de visitas para las niñas y niños, el cual también es utilizado para el estudio.</p> <p>Problemas de alimentación en calidad y cantidad</p> <p>Incorporar libro de reclamos y sugerencias</p> <p>Las educadoras de trato directo tienen conocimiento en la materia, pero no han recibido capacitación</p>	<p>Se ha solicitado en supervisión técnica instalación de la secadora.</p> <p>Se ha solicitado la instalación de luces de emergencia y ampolletas en los dormitorios.</p> <p>Se solicitará al proyecto reforzar gestión con la red intersectorial, tales como IND, JUNAEB, entre otros, en el actual período, para estos fines.</p> <p>Se sugerirá al proyecto proteger la privacidad de las visitas que pueden recibir libremente niños y niñas, y el resguardo necesario en aquellos encuentros que deben ser supervisados. Lo anterior, debe responder a un plan de visitas elaborado por el establecimiento.</p> <p>El proyecto dispone de una minuta alimenticia, revisada y comprobada su implementación en supervisión técnica. Cabe mencionar que el proyecto presenta actualmente una nueva administración de recursos, cuyo objetivo ha sido controlar de mejor modo la utilización de los alimentos, de manera de respetar la minuta antes mencionada.</p> <p>Se solicitará a través de supervisión técnica habilitación de libro de reclamos y sugerencias.</p> <p>El personal de trato directo dispone de capacitación en uso de extintores, además de participar en capacitación de primeros auxilios el día 05 de julio de 2012 (actividad organizada por Sename y la Red de Infancia).</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Últimamente, muchos de sus conocimientos se basan en experiencia personal.</p>	
<p><b>RPA Rucamalén dependiente de la Corporación Ahora</b></p>	<p>Dormitorios se encontraban muy fríos, en consideración de la edad e las adolescentes y sus hijos lactantes.</p> <p>Adolescente presenta abandono de sistema, registrándose el hecho, pero sin mayores antecedentes de la causa.</p> <p>Escaso personal y horas profesionales dado el nivel de complejidad psicosocial que presentan las usuarias.</p> <p>Carpetas individuales con información parcelada, faltan algunos antecedentes judiciales, salud y educación. Los niños no presentan atención de salud actualizada; el enfoque de salud es solo funcional.</p> <p>Escasa intervención en el área psicosocial según lo evidenciado en registros.</p>	<p>La visita se realizó en horas de la mañana, momento en que el centro residencial ventila los dormitorios, situación que afecta la temperatura del segundo piso. Por lo mismo, después de concluir la ventilación, se ha solicitado a encargados del proyecto que se mantengan abiertas las puertas de los dormitorios para que estos se temperen adecuadamente. En supervisión nocturna, se ha podido constatar que los dormitorios se mantienen calefaccionados.</p> <p>Todos los centros residenciales disponen de un instructivo de actuación frente al abandono de sistema realizado por un niño, niña y adolescente. La Dirección Regional se encontraba en conocimiento de dicha situación, instancia en la cual la residencia realizó acciones de acuerdo a lo establecido en dicho procedimiento realizando para tales efectos: búsqueda inicial, información oportuna a los tribunales competentes con solicitud de orden de búsqueda y revisión de la medida de protección.</p> <p>El centro residencial cumple con lo mínimo exigido en las bases técnicas respecto al personal del proyecto.</p> <p>En supervisión técnica se ha solicitado la actualización de documentación que debe contener una carpeta individual. Es necesario mencionar que el 100% de los usuarios del proyecto se encuentra inscrito en el Consultorio de Panguipulli y el 100% de lactantes y pre escolares se encuentra inserto en el programa Chile Crece Contigo. El 100% de los residentes se encuentra escolarizado(a) en distintos establecimientos educacionales de la comuna.</p> <p>El proyecto presenta intervención psicosocial a nivel individual, familiar y comunitario. Se puede concluir que la debilidad del proceso de intervención con la familia está obstaculizado por el hecho que las adolescentes provienen principalmente de la comuna de Valdivia, y de la Región de Los Lagos y Región de la Araucanía, dispersión geográfica que impide cercanía permanente con la familia, por lo que se ha sugerido a judicaturas que el grupo familiar de origen sea derivado a oferta programática ambulatoria del servicio, a fin de fortalecer habilidades</p>

<p><b>RPA Rucamalén dependiente de la Corporación Ahora</b></p>	<p>Se sugiere realizar rituales de recepción, definir que algunas adolescentes se hagan responsables de la integración.</p> <p>Realizar capacitación a educadoras de trato directo para el fomento y apoyo del desarrollo integral de las adolescentes.</p> <p>Establecer un convenio de atención de prestaciones en el marco del sistema integral de primera infancia: Chile Crece Contigo y salud mental.</p> <p>Necesidades básicas como alimentación no cubiertas de acuerdo a las necesidades específicas de adolescentes embarazadas y en período de lactancia.</p> <p>Aumentar los recursos en material didáctico y de apoyo para realizar tareas y estudio</p> <p>Incentivar a las madres a participar en el proceso de escolarización de sus hijos participando de reuniones, actos y entrevistas.</p>	<p>parentales.</p> <p>Se sugerirá la participación voluntaria de las adolescentes en el proceso de acogida. Ya que la residencia tiene instaurados la realización de rituales durante la permanencia de las adolescentes y sus hijos en residencia.</p> <p>Se sugerirá fortalecer gestión intersectorial en materia de capacitación, entendiendo que la residencia participa en todas aquellas instancias de capacitación que le proporciona la red comunal de Panguipulli y Sename. Lo anterior, dado que el presupuesto de residencia no alcanza a cubrir esta necesidad.</p> <p>El 100% de los usuarios lactantes y pre escolares se encuentran integrados al programa Chile Crece Contigo, además de encontrarse inscritos en la red de salud local. En este sentido, es necesario señalar que el programa forma parte activa de la red Chile Crece Contigo, en la comuna de Panguipulli.</p> <p>El centro residencial dispone de una minuta alimenticia construida por un profesional nutricionista, donde se abordan los requerimientos nutricionales de las adolescentes y sus hijos, además de existir un stock de alimentos importantes, que incluyen todos los grupos alimenticios, por lo que la observación de la CISC no resulta pertinente. Asimismo para fechas especiales y fines de semana, se realiza comida especial a gusto de las adolescentes. En entrevistas sostenidas con la supervisora ellas han señalado que les agrada la comida que se les proporciona en la residencia.</p> <p>El proyecto dispone de una sala de estimulación, la que se ha estado implementando mediante postulación a fondos concursables.</p> <p>Las adolescentes participan en el proceso de crianza y escolarización de sus hijos, lo que forma parte del Plan de Intervención individual existente en la residencia. Lo anterior, asegurando no descuiden sus propios procesos educativos. Dichas acciones son supervisadas por equipo de trabajo de la residencia.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>El centro no gestiona adecuadamente la información interna que genera, ya sea sobre intervenciones, conflictos que se presentan en la residencia y los reclamos y quejas.</p> <p>Generar un libro de reclamos y sugerencias</p>	<p>La residencia cuenta con libro de novedades donde se registran los hechos diarios en la residencia, lo que permite conocer información relevante de la dinámica interna de las adolescentes. Periódicamente se realizan reuniones con las adolescentes, destinadas a organización y para abordar situaciones que se producen a nivel grupal. Estas reuniones quedan registradas en el libro de actas respectivo. Asimismo, se trabaja a nivel psicosocial para dar solución a las necesidades manifestadas por las adolescentes.</p> <p>La residencia cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos, el cual se encuentra ubicado en el pasillo de entrada, visible y disponible para las familias de las adolescentes. Las sugerencias y reclamos de las propias usuarias se reciben también en la reunión que se realiza con el equipo técnico.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------