

### Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	147575
Materia :	SENAME, REMITE AVANCE DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITA A RESIDENCIA QUE INDICA.-
Folio Ingreso :	4417.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	413
Fecha del Dcto :	2013-2-1
Recepcionista :	653
Fecha Recepción :	2013-02-01 16:54:04
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SENAME
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes



22

<b>OFICINA DE PARTES</b>	
F:	4417.13
ID	147575
FECHA	01 FEB. 2013

**ORD. : N° 0413**

**ANT.:** Correo Electrónico de fecha 02.01.2013

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

**SANTIAGO,** 01 FEB 2013

**DE: JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ BRUNA  
DIRECTOR (S) 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 a proyectos administrados por organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores, en la Región de Los Ríos.

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.

Los Informes de visitas compartidos por nuestra instancia regional, e incluidos en el presente documento, corresponden a las siguientes residencias:

- RPA Residencia Rucamalén
- REM Mi Familia CIFAN
- RPM Ai Makoo

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CICS 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 concretó o se concretará la solución o mejoramiento
RPA Residencia Rucamalén	Se evalúa en forma regular la condición de higiene en los baños.	Supervisiones 2012	Las condiciones de higiene en la residencia en general han sido supervisadas en las visitas realizadas con fecha : 05-03-2012, 17-05-2012, 25-10-2012, 5-11-2012 y 15-12-2012. Al respecto solo en la primera visita realizada se consideró como deficiente la higiene de la residencia en baños y dormitorios, posteriormente en las inspecciones realizadas se ha observado limpios y aseados los espacios individuales y comunitarios que comparten niños(as) y adolescentes. En la residencia los baños cuentan con todos artefactos necesarios para la salubridad de las adolescentes y sus hijo/as, son las propias adolescentes las encargadas de la mantención y el aseo, bajo la supervisión de las educadoras de trato directo, aseo que se realiza en forma diaria.
	Se evalúa en forma regular la existencia de un lugar específico para la realización de		Las condiciones de vida y satisfacción de necesidades de las adolescentes y sus hijos, son monitoreadas en las visitas de supervisión que se realizan a la residencia,

	visitas a las niñas de la residencia.		observándose la existencia de una sala destinada únicamente para que las jóvenes cuenten con un espacio privado para recibir visitas, este espacio contiene sillones y calefacción disponible, se encuentra aseado. Así mismo se ha podido corroborar en supervisión la acogida que el equipo de la residencia realiza a los familiares de las niñas que provienen de otras ciudades, otorgándole alimentación y techo dependiendo de cada caso. De acuerdo a la percepción de las Adolescentes consideradas en entrevistas realizadas con fecha 9-07-2012 se encuentran conformes con las dependencias, manifestando como un aspecto a mejorar solo la calefacción.
	Mejorar y aumentar las capacitaciones al personal de la residencia, en el caso de efectuarse que dichas capacitaciones incluyan certificación.		El ámbito de capacitación al personal ha sido evaluado en las siguientes supervisiones técnicas desarrolladas en la residencia: 25-10-2012, 5-11-2012, 9-7-2012, 17-05-2012 y 5-03-2012. En las cuales se señala que el personal ha participado en capacitaciones realizadas por la Red de infancia y adolescencia y Sename, en este sentido se ha considerado como un ámbito que necesita mejorar en torno a recibir capacitación que fortalezca las herramientas técnicas de los equipos para la intervención, lo cual está supeditado a los recursos financieros con que cuenta la institución. Con la finalidad de que el equipo cuente con capacitación para la intervención la residencia ha gestionado la asistencia de profesional y educadoras de trato directo en instancias de capacitación organizados por Sename y las red de infancia y adolescencia.
	En las carpetas de las niñas se observa falta de actualización de trámites judiciales.		Los registros existentes en las carpetas de las adolescentes y sus hijos han sido revisados en las siguientes supervisiones técnicas realizadas a la residencia: 15-12-2012, 25-10-2012, 5-11-2012, 9-07-2012 y 17-05-2012. En las cuales se constató que las carpetas cuentan con los medios de verificación comprometidos en el proyecto. Asimismo, una revisión profunda se realizó en el mes de julio donde se incorporó a la Comisión de Jueces de Familias mandatados por la Corte Suprema, donde se constata la incorporación de antecedentes relevantes como la orden de ingreso a la residencia y actas de audiencia, así como los antecedentes adicionales que envía cada tribunal. En este sentido se continuarán realizando coordinaciones con los respectivos Tribunales, para que no solo envíen la orden de ingreso al proyecto sino todos aquellos antecedentes relevantes que contengan los expedientes judiciales.
	No existe un Libro de Reclamos para los padres o adultos significativos de las adolescentes de la residencia.		Se implementó un libro de reclamo a partir de las observaciones realizadas, sin perjuicio de ello es importante destacar, que existe un buzón de reclamos y sugerencias a la entrada de la residencia y se aplica una encuesta de satisfacción de usuario, donde los sujetos de atención pueden realizar sus sugerencias.
	Falta actualizar antecedente psicosociales en las carpetas de las adolescentes.		Las carpetas se han mantenido actualizadas, contando cada una de ellas con divisores de información, donde en la primera parte se encuentran la Ficha de ingreso junto al genograma familiar, luego todos los antecedentes personales de la adolescente y su hijo, (Certificado nacimiento, Fotocopia de CI, certificados de estudios, ETC), luego su plan de intervención junto al registro de intervenciones, todos los antecedentes de los tribunales como: orden de ingresos, informes trimestrales actualizados, informe psicosocial, etc. Lo antes mencionado se ajusta a lo

		establecido en el proyecto licitado. Los informes trimestrales dan cuenta de los avances que se producen en cada caso y del resultado trabajado en función del diagnóstico inicial.
	Falta dominio por parte de la Asistente Social de la situación de las adolescentes.	La profesional Asistente Social fue contratada con fecha 10-09-2012 a tres meses inicialmente, por lo que al momento de la visita se encontraba reforzando conocimientos para el adecuado manejo del sistema residencial. Así mismo según consta en supervisión realizada con fecha 9-07-2012 la carpeta personal de la profesional contaba con la información requerida incluyendo informe psicolaboral. Debido al poco tiempo de contratación al momento de la visita, la Asistente Social no había reforzado en su totalidad aspectos asociados al manejo de la residencia, a la fecha y de acuerdo a lo señalado por directora del programa, existe un conocimiento de los casos y empoderamiento respecto de su rol y funciones al interior de la residencia.
	No existe el registro de la intervención en las carpetas de las adolescentes.	De acuerdo a los procesos de intervención, revisión de carpetas y análisis de caso es posible señalar que cada Adolescentes cuenta con un registro de actividades actualizado, donde se van desarrollando las acciones establecidas en el PII. Así mismo y si la observación se refiere al tema de la implementación de PII, durante las últimas supervisiones realizadas se trabajó la construcción de un instrumento de PII que permita medir cuali y cuantitativamente aspectos asociados a la intervención, por lo que la dupla psicosocial se encontraba en ese proceso. Se continuará realizando en supervisión técnica la revisión de carpetas individuales que contengan PII y Registro de actividades actualizadas, así como todos aquellos antecedentes comprometidos en el proyecto licitado. Se solicitará mantener un orden permanente de las carpetas a fin de que en próxima supervisión de la comisión se logre entender el sentido de esta.
	Cargar extintor del 2do. Piso y dejarlo disponible.	En supervisión realizada con fechas 25 -10-2012 5 -11-2012 se constata un amago de incendio que sufrió la residencia, instancia en la cual se utilizó un extintor para apagarlo, junto con proceder de acuerdo al procedimiento establecido por la residencia para casos de emergencia.
	No se aprecia un protocolo escrito sobre la acogida de las adolescentes al ingresar a la residencia.	En supervisiones realizadas con fecha 5-03-2012 17-05-2012, 09-07-2012, 25-10-2012, 5-11-2012 se solicita la construcción de un procedimiento de crisis, ya que la residencia contaba con uno de emergencia, este procedimiento se solicita incorpore las distintas etapas de intervención establecidas en las orientaciones técnicas para la modalidad. La residencia ha construido un protocolo de crisis que contempla las etapas de intervención.
	El rol de los profesionales se observa pasivo y más bien reactivo, delegando en la educadora de turno el monitoreo de la situación de las adolescentes que ingresan.	Es importante señalar que en el proyecto licitado existe una descripción de cargo para cada una de las personas que desempeñan labores al interior de la residencia. Así mismo, se ha constatado en la revisión de carpetas y análisis de caso la intervención realizada por duplas sicosociales. Así mismo y de acuerdo a lo reportado por las propias usuarios en entrevista con supervisora técnica realizada con fecha 9-07-2012 señalan adecuadas relaciones con personal de la residencia y procesos de intervención y funciones que cada una desempeña en la residencia.
	No hay registro de intervenciones	En supervisiones realizadas con fecha: 15-12-2012; 25-10-2012; 5-11-2012; 9-07-

	<p>individuales, la profesional señala tenerlos en un cuaderno personal.</p>		<p>2012 y 17-05-2012 se pudo constatar que las carpetas cuentan con los registros comprometido en el proyecto a licitar, lo cual incluye PII actualizados, sin perjuicio de ello se consideró demasiado cuantitativo este formato, por lo que se comenzó a trabajar uno nuevo con el equipo de la residencia. Lo mismo ocurre con el registro de actividades contenido en carpeta individual. Se continuara realizando revisión de carpeta y PII actualizados. Ello debido a que la residencia cuenta PII contenido en las carpetas individuales y lo que se realizó fue una modificación de los PII para mejorar los registros y hacerlos de manera más cualitativa.</p>
	<p>Los antecedentes judiciales en la carpeta de la cada adolescente son incompletos y en forma desordenada, no hay posibilidad de realizar seguimiento, no queda claro el orden utilizado y se carece de copia de la orden de ingreso a la residencia.</p>		<p>Los registros existentes en las carpetas de las adolescentes y sus hijos han sido revisados en las siguientes supervisiones técnicas realizadas a la residencia: 15-12-2012, 25-10-2012, 5-11-2012, 9-07-2012 y 17-05-2012. En las cuales se constató que las carpetas cuentan con los medios de verificación comprometidos en el proyecto. Así mismo una revisión profunda se realizó en el mes de julio donde se incorporó a la Comisión de jueces de familias mandados por la Corte Suprema, donde se constata la incorporación de antecedentes relevantes como la orden de ingreso a la residencia y actas de audiencia, así como los antecedentes adicionales que envía cada tribunal. Se procurará orden permanente de la carpeta.</p>
	<p>Al no existir registro de intervenciones actualizado no es posible visualizar el estado de avance de los PII, así como tampoco las acciones correctivas de la residencia en cuanto a los objetivos planteados en la intervención.</p>		<p>Desde el punto de vista técnico, se trabajó con el equipo de la residencia la construcción de un nuevo formato de PII que permitiera incorporar datos cualitativos a la intervención. Sin perjuicio de ello y siguiendo las etapas metodológicas del proceso de intervención se realizó análisis del proceso en las supervisiones realizadas el 17-05-2012; 05-03-2012; 9-07-2012; 25-10-2012 y 5-11-2012. Se continuará evaluando el programa en función de los procesos metodológicos propuestos en el proyecto a licitar.</p>
	<p>Por lo observado, se aprecia pocas actividades con las familias de las adolescentes, lo que puede ser responsabilidad de las propias familias que se han mantenido al margen. Sin embargo, no se aprecian mecanismos que puedan suplir la falta de visitas.</p>		<p>Debido a la cobertura territorial existente y debido a que existen adolescentes de otras regiones, sin contar aquellas en las cuales se ha definido trabajar vida independiente, la estrategia desarrollada está dada principalmente con aquellas familias que visitan a las jóvenes, instancia en la cual se ha podido constatar que la residencia facilita este tipo de intervención entregan alimentación y dependiendo del caso y la lejanía alojamiento a la madre de la joven. Por lo anterior, en los casos cuyas familias presentan motivación se continuará trabajando el vínculo y la correspondiente derivación de las familias a la red existente en sus comunas respectivas.</p>
	<p>Protocolarizar las normas y formas de proceder en la residencia (considerando margen de flexibilidad)</p>		<p>Se ha construido un procedimiento de crisis el cual incorpora las distintas etapas de la intervención. Así mismo existe una rutina diaria conocida por la totalidad de las adolescentes y sus hijas, en la cual se establecen horarios para las diversas actividades que cotidianamente se desarrollan al interior de la residencia, los cuales están pegados en diversas partes de la residencia para conocimiento de todas las jóvenes. Sumado a lo anterior, existe un protocolo de modificación conductual, que da cuenta de las responsabilidades, estructura y del funcionamiento al interior del sistema identificando las individualidades y características propias de cada adolescente.</p>

	<p>No existe una rutina demasiado clara, lo que puede deberse a las necesidades de sus pequeños hijos(as).</p>		<p>Existe una rutina, que incluso se encuentra visible en las paredes de la residencia.</p>
	<p>Realizar mayores actividades y talleres de capacitación para propender a la vida independiente.</p>		<p>Se contemplan actividades y talleres según interés de las adolescentes y las ofertas que se encuentran en la red intersectorial. Durante el 2012 por ejemplo se realizaron curso de computación y curso de masajes corporales, relajación y masajes reductivos, todos cursos certificados. Las capacitaciones dependen de los recursos existentes en la red comunal, sin perjuicio de ello se ha optado a la totalidad de cursos que se han generado en la comuna.</p>
	<p>Realizar actividades fuera de la residencia incluyendo a las adolescentes y sus hijos(as).</p>		<p>La Residencia Rucamalen, se caracteriza por realizar actividades al aire libre y fuera de la residencia, como viajes a Valdivia, Temuco, playas, etc. Constantemente se encuentra realizando salidas a terrenos por ejemplo, entre el mes de noviembre 2012 y enero 2013 se ha viajado a la ciudad de Valdivia (12-11-12), Mafil (18-12-12), Temuco (15-01-13, existe un registro de actividades y talleres de da cuenta de cada una de ellas. Así mismo participan de las actividades de la semana de Panguipulli. Se continuará realizando actividades al aire libre sobre todo en épocas de verano, que el clima permite la participación de las madres en conjunto con sus hijos.</p>
	<p>Debería existir horas profesionales de médico en la residencia, considerando que hay infantes en la misma.</p>		<p>De acuerdo a lo establecido en las orientaciones técnicas, el área de salud debe ser expedita y realizada a través del trabajo en red. En este sentido, la residencia Rucamalen en esta área mantiene coordinación y vínculo favorable con las entidades de salud, cada adolescentes y su hijo cuenta con credencial de salud y se priorizan casos de las adolescentes sujetos de atención de la residencia. Lo mismo ocurre con el CESFAM de la comuna, el cual considera como prioritaria la atención de las adolescentes y niños/as de la residencia. Aparte de no contemplarlo en las orientaciones técnicas, no se cuenta con los recursos económicos, para financiar las horas medicas. La Residencia continuará trabajando con la red existente en el área de salud, con quienes han establecido un adecuado trabajo para la atención de las adolescentes y sus hijos.</p>
	<p>Necesidad de mejor calefacción para resguardar la salud de las adolescentes y sus hijos(as).</p>		<p>Cabe señalar que durante todas las supervisiones técnicas realizadas se ha observado la necesidad de mejorar el sistema de calefacción existente en la residencia. Sin embargo las dependencias donde se ejecuta el proyecto son arrendadas, por lo que realizar una inversión mayor no es perdurable en el tiempo, además se deben gestionar los recursos para poder ejecutar dicha obra. Esta en evaluación el tema de parte del colaborador.</p>
	<p>Crear protocolo de promoción de salud.</p>		<p>Se sistematizará un procedimiento para la atención de salud que realiza la residencia tanto en temas asociados a los controles médicos, como los procedimientos para el parto. Se sistematizará y revisará en próxima supervisión.</p>
	<p>Alimentación equilibrada, más aún cuando las adolescentes se encuentra amamantando y sus hijos en proceso de</p>		<p>Se ha observado en las supervisiones una adecuada satisfacción de necesidades en términos de la alimentación, la residencia siempre cuenta con stock de alimentos y la alimentación proporcionada es percibida como buena por las adolescentes. Existe una minuta alimenticia diferenciada,</p>

	<p>crecimiento.</p>		<p>además la residencia se caracteriza por contar con una buena alimentación y disponibilidad de variedad de la misma. La minuta es elaborada por la profesional Nutricionista, Sta. Ángela Navarrete, quien presta servicios en el Hospital de Panguipulli. Se solicitará nueva evaluación por nutricionista del Hospital de la comuna.</p>
	<p>Contar con horas de nutricionista en la residencia.</p>		<p>La Residencia mantiene contacto directo y fluido con el CESFAM y Hospital de la comuna, el cual considera como prioritaria la atención de las Adolescentes y niños/as de la residencia. No se cuenta con los recursos económicos, para financiar las horas de especialistas. Se continuará privilegiando el trabajo en red con el área de salud y con la profesional nutricionista de la comuna.</p>
	<p>Crear en la residencia una sala de estudio donde las adolescentes puedan estar con sus bebés, contando con las instalaciones y recursos para realizar sus tareas escolares y poner en práctica los hábitos de estudio.</p>		<p>Es importante señalar que las adolescentes se encuentran escolarizadas y que dentro de la rutina diaria existente en temporada de clases realizan horas de estudio, las cuales desarrollan en el comedor o en el living de la residencia, dado que la otra sala se habilitó como sala de juego y estimulación para los niños y niñas. De acuerdo a lo reportado por el proyecto, se evaluará posibilidad y recursos para la implementación de una sala de estudio.</p>
	<p>La forma de agruparse de las adolescentes de la residencia debiera cambiar cada cierto tiempo, con el objetivo de tomar en cuenta los intereses de todas ellas y no se privilegie solo los de las adolescentes más antiguas.</p>		<p>De acuerdo a lo reportado por la residencia, la agrupación que tienen las adolescentes, fue creada por ellas, como instancia de apoyo grupal y de resolución de conflictos, la elección de las representantes se realiza a través de votación. Así mismo se privilegia aquellas adolescentes que tienen vínculo (hermanas) y las que están trabajando la vida independiente. Lo anterior fue abordado en supervisión realizada 9-07-2012 donde se aplicó entrevista a las jóvenes, quienes manifestaron estar conforme con la residencia y con la distribución existente. El personal de la residencia, las apoya en el manejo de resolución de conflictos y en la organización de actividades.</p>
	<p>Profundizar la situación de las dos adolescentes que asisten a escuela especial.</p>		<p>De acuerdo a lo observado en supervisión donde se realizó análisis de caso y revisión de antecedentes las adolescentes cuentan con una evaluación cognitiva que permite identificar una Discapacidad Intelectual en rango Leve concomitante con la falta de oportunidades educativas y culturales. Se tramitó pensión de invalidez correspondiente, una fue rechazada, pero cuenta con varias limitantes, no había estudiado hasta el ingreso a la residencia, por lo tanto era analfabeta, cosa que ya fue superada por que sabe leer y escribir, pero no hay oferta como para que ella haga su enseñanza básica, primer ciclo en la comuna, la otra adolescente se integra este año a la educación formal, puesto que su incorporación durante el año 2012 fue para poder insertarla dentro del sistema y que superara su deprivación sociocultural.</p>
	<p>Implementar Libro de Reclamos.</p>		<p>El libro de reclamos se encuentra implementado desde el mes de noviembre, esto se realiza a partir de las sugerencias realizadas en la supervisión. Sin embargo es importante destacar, que existe un buzón de reclamos y sugerencias a la entrada de la residencia para prestar este servicio. Además, se aplica una encuesta de satisfacción de usuaría, donde las</p>

		adolescentes en forma anónima pueden realizar sus sugerencias.
	Crear protocolo de sugerencias y reclamos, estipulando tiempos de respuesta y satisfacción de la usuaria.	De acuerdo a lo reportado se implementará un protocolo de sugerencias y reclamos. Sin perjuicio de ello, ya se aplica encuesta de satisfacción usuaria a las jóvenes al interior de la residencia.
	En materia de seguridad, la residencia se aprecia vulnerable. Considerar que se cuenta con más de una combustión lenta, escaleras y adolescentes con sus hijos pequeños.	En materia de seguridad en supervisión nocturna realizada 12-04-2012 y 15-12-2012 se ha podido constatar que las observaciones en términos de seguridad realizadas fueron debidamente implementadas. Todas las estufas y escaleras, cuentan con rejas de protección que impide el acceso directo a ellas por parte de los niños/as. Es importante destacar que los equipos de emergencia realizan un acompañamiento directo a la residencia, destacando que en el mes de noviembre año 2012 se realizó un simulacro de emergencia, donde participaron las distintas instancias, junto a las adolescentes, niños/as y funcionarias de la residencia. Se cuentan con las medidas sugeridas por bomberos de la comuna y por los reportes exigidos en supervisión nocturna.
	Habilitación adecuada de los extintores.	La residencia cuenta con los extintores para su uso en caso de emergencia. Para el amago de incendio se ocupó uno, el cual ya fue repuesto por la residencia.
	Implementar adecuadas medidas de seguridad, apoyándose en el Cuerpo de Bomberos.	En el mes de noviembre los bomberos de la comuna acuden a dar charla de procedimientos de emergencia a las adolescentes y personal. Así mismo es importante señalar que tanto Educadoras de Trato Directo, profesionales y adolescentes, saben utilizar debidamente los extintores. Se han realizado simulacros de emergencia con el apoyo de bomberos de la comuna.
	Difundir todas las medidas de seguridad entre el personal y las adolescentes, de ser necesario escribirlas en un lugar visible de la residencia.	Existe un protocolo escrito, que es compartido constantemente a las adolescentes, a su vez se realizan simulacros de emergencia continuamente.
	Se evalúa como malo el acceso a los colegios de las adolescentes.	Todas las adolescentes se encuentran inscritas y asistiendo en periodo escolar al colegio, sin embargo en alguna oportunidad se realizan ingresos a la residencia en los últimos meses del año, lo que impide tener oferta programática para ellas, considerando la deserción escolar del ingreso. La residencia cuenta con un auto particular para realizar los traslados respectivos. Por lo que el acceso hasta las dependencias de los establecimientos educacionales se encuentra garantizado.
	Se puede observar que existen muchos problemas interpersonales entre las adolescentes nuevas y antiguas de la residencia.	En supervisión realizada con fecha 9-07-2012 se entrevistó a las jóvenes de la residencia, entre las cuales señalan llevarse bien con las demás adolescentes. Sin perjuicio de ello, en anteriores supervisiones, el equipo de profesionales señala que si se generan conflictos entre ellas, lo cual se abordó por medio de talleres y reunión donde participaban las jóvenes. De acuerdo a lo reportado por la residencia, las relaciones interpersonales dan cuenta de aspectos característicos de la etapa de desarrollo en cual se encuentran las adolescentes quienes mantienen un trato adecuado con el grupo de pares. Dentro del grupo no se registran agresiones físicas. Además, una vez al mes se realiza algún taller o reunión con todas las adolescentes, lo que permite compartir la información y llegar a acuerdos de alguna dificultad,



			<p>problema o actividad que se vaya a realizar, ésto es registrado en un libro foliado y cuenta con la firma de las participantes a la reunión.</p> <p>Además, y como forma de mejorar y fomentar la cohesión grupal, se realizan diversas actividades recreativas, como la celebración del aniversario de la residencia, donde al azar se forman equipos, los cuales participan en las actividades.</p> <p>El equipo técnico realiza talleres abordando estas temáticas. Talleres que se encuentran establecidos en matriz lógica.</p> <p>Existe una minuta diferenciada para los niños. Esta fue elaborada por la Nutricionista Sta. Ángela Navarrete González.</p> <p>Se coordinará una nueva evaluación de nutricionista considerando los nuevos ingresos a la residencia.</p> <p>Se contemplan actividades y talleres según interés de las adolescentes y las ofertas que se encuentran en la red intersectorial. Durante el 2012, por ejemplo, se realizaron curso de computación y curso de masajes corporales, relajación y masajes reductivos, además de charlas informativas con SERNAM, SENDA y se realizaron talleres de manualidades como globoflexia, flores de papel o goma eva, crochet.</p> <p>Las adolescentes cuentan con un horario definido el cual se encuentra publicado en algunas paredes de la residencia. Manteniendo siempre la flexibilidad. Se encuentra definido una rutina diaria al interior de la residencia.</p>
	<p>Realización de talleres de resolución con conflicto y manejo efectivo de las emociones.</p> <p>No se preparan comidas especiales para los bebes entre 6 y 1 año, comen lo mismo que sus madres.</p> <p>Creación de talleres laborales o de manualidades.</p> <p>Crear sistema de horarios, incluyendo horas de estudio y de esparcimiento.</p>		
REM Mi Familia CIFAM	<p>Uno de los dormitorios no contaba con iluminación.</p> <p>No existe un lugar especial para recibir las visitas de los niños(as).</p> <p>La secadora no se encuentra instalada.</p> <p>No se realizan Operación Deyse.</p> <p>Se aprecia falta de manejo, por parte de las profesionales, respecto de las carpetas y la situación de cada niño(a), no existe un dominio sobre el tema.</p> <p>Se recomienda incrementar acciones desde el ámbito psicológico para facilitar el proceso de adaptación de los niños(as), al momento de ingreso a la residencia.</p> <p>Se observa ausencia de informes integrados, y los que existen son elaborados principalmente por la Asistente Social.</p> <p>Las carpetas no contienen registro individual, se utiliza</p>	24/01/2013	<p>Reparado. Se revisa la iluminación, estando operativa en toda la residencia. Se solicita mantener al menos un repuesto disponible ( foco).</p> <p>Directora informa que actualmente se habilita Hall principal del edificio central, para la atención programada de visitas, por tanto se cumple con abordar la necesidad de un espacio adecuado y protegido para el buen desarrollo de dicha actividad.</p> <p>Se planifica la instalación certificada durante el mes de febrero 2013, (funciona a gas) así como del nuevo calefón y combustión lenta.</p> <p>Se planifica para el mes de febrero el desarrollo de simulacros de evacuación, además se coordina la visita inspectiva con Prevencionista de Riesgo de la ACHS.</p> <p>Se revisan PII por parte del supervisor, encontrándose actualizados al mes de diciembre de 2012, se realizan reuniones de equipo semanalmente.</p> <p>Psicóloga planifica talleres en tematicas de convivencia, dinámica residencial, y de apoyo a Educadoras.</p> <p>Existen en expedientes individuales informes de avance de proceso, los cuales integran ambas dimensiones (social y psicológica), se define según necesidad la construcción de informes sicosociales.</p> <p>Se desarrolla la implementación de "bitácora de registro de intervenciones Psicosociales individuales, siendo</p>

registro de Senainfo como hoja de evolución, el cual es muy acotado.	responsabilidad de los profesionales el registro.
Se debe profundizar la situación de joven de 19 años, con el objetivo, en primera instancia de prevenir episodios de agresividad con sus pares y buscar alternativas, posiblemente trabajo para la vida independiente.	Caso revisado previamente en proceso de supervisión técnica. Se realiza nuevo análisis de caso con supervisor, se evalúan posibles derivaciones y se informa a tribunal.
No existe un Protocolo de Resolución de Conflictos, más bien, cada educadora tiene su sistema y no reciben orientación por parte de la psicóloga.	Profesionales construyen y socializan protocolo de situaciones de conflicto, el cual se trabajo con educadoras.
No existen procedimientos escritos de promoción de la salud (vacunas, dieta y nutrición, ejercicio y descanso, entre otras).	La residencia coordina con la Red de salud el 100% de sus necesidades en esta materia, con la UACH los temas dentales.
Contratar horas de alguna especialidad médica (matrona, nutricionista, médico).	Son aportadas por el Consultorio Externo, por tanto no se releva dicha necesidad.
Realizar convenios con instituciones que puedan prestar sus servicios en relación a la promoción de la salud, si los recursos no dan para la contratación de horas médicas.	Se busca concertar convenio con Universidad Santo Tomas en materia de Nutrición.
Deben existir minutas alimenticias creadas por profesional nutricionista.	La que actualmente se ejecuta fue confeccionada por nutricionista del consultorio, se buscara capacitar a educadores en el buen manejo de los alimentos.
Las porciones de alimentos deben ser acordes a la edad, peso y talla de los niños(as).	Se sigue minuta de nutricionista, por tanto se requerirá capacitación para educadoras.
Debe existir una dieta equilibrada para los niños(as) y ésta debe estar supervisada.	La minuta considera efectivamente los requerimientos necesarios para cubrir las necesidades, así como la estacionalidad de los productos disponibles, es necesario revisarla junto a profesional del consultorio.
Realizar actividades atractivas y acordes a la edad de los(las) usuarios(as) con el objetivo de evitar que se encuentren normalmente encerrados y viendo televisión.	Se desarrolla un plan de actividades de verano, (salidas al cine, al parque Kramer, salidas de fin de semana), para lo cual se dispone de los recursos (limitados) para implementar talleres para los niños(as).
Los profesionales deben apoyar a los niños(as) en sus quehaceres escolares.	Se cuenta durante 2012 con una red de voluntarios, que desarrollan apoyo escolar de marzo a diciembre, manualidades y acompañamiento en salidas con los niños(as). Además se contó con 2 alumnos de Educación Física de la UACH.
Se evidencia un dejo de indiferencia por parte del equipo directivo de la residencia hacia a la situación de los niños(as).	Dirección establece que se trata de un juicio de valor, por lo cual no comparte dicha opinión de la CISC.
Se debe formalizar un sistema de sugerencias y reclamos en forma escrita, incluyendo la	Se informa que existe un libro de sugerencia y reclamos para los familiares, se solicita que se implemente un libro foliado para 2013, el cual debe estar

	<p>respuesta por parte de la residencia al requerimiento de los niños(as).</p> <p>Se aprecia en materia de seguridad muchas falencias, se debe mejorar y actualizar los procedimientos, contemplar mecanismos de escape más elaborados y debidamente difundidos entre los niños(as).</p>		<p>disponible.</p> <p>Existe señalética, extintores, zonas de seguridad delimitada, pero en términos oficiales falta evaluación de Prevencionista de riesgo de la ACHS, el cual deberá definir las necesidades en cuanto a esta materia, así como los trabajos a realizar para cumplir con las normas y estándares de seguridad para operar de buena forma. Se prevé su visita en el mes de Febrero.</p>
RPM AI MAKOO	<p>Cabe destacar los esfuerzos de la residencia por mejorar sus dependencias y superar, en lo posible, las observaciones de la visita anterior. Al momento de la visita se observa el trabajo y dedicación de las profesionales a cargo, como de las educadoras de trato directo.</p> <p>Se destaca el gran manejo que tienen las educadoras de trato directo y la dupla psicosocial respecto9 de la historia de cada una de las niñas. Se aprecia un muy buen trabajo realizado, en general, por las profesionales.</p> <p>Se debe tener alternativas de salidas para las niñas que no reciben visitas de sus familiares, las salidas con las monitoras crean vínculos que de alguna forma perjudican el trabajo de las profesionales.</p> <p>Muchos de los datos, a pesar de señalar que existen, no se encuentran registrados, por escrito, en la carpeta de las niñas.</p>		<p>Supervisión Técnica se realizará en febrero de 2013; sin embargo se compartió resultado de la visita de la Comisión con la directora del proyecto, vía correo electrónico. En espera de Propuesta u observaciones por parte de la residencia.</p>

Atentamente,



**JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ BRUNA**  
 Director (S) Nacional  
 Servicio Nacional de Menores

AMD/MLC/MJE  
**Distribución:**

- Destinatario
- Dirección Regional De los Rios
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina Partes