



Int: 94

OFICINA DE ARTES	
F/19700.13	
ID 194537	
FECHA	08 JUL 2013

ORD. : N° 1574

ANT.: Correo electrónico de la Sra. Macarena Cortés Camus de fecha 13/06/2013

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

SANTIAGO, 08 JUL 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 Supervisión de Centros (CISC) a residencias de protección, durante el 1er. semestre del presente año en la región de Los Lagos.

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

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CISC que requieren solución o mejoramiento	Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones	Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concreto o se concretará la solución o mejoramiento
RPL Hogar Dame tu mano	Poseer un perfil definido y documentado de los requisitos para el cargo de educadora de trato directo.	Se conversa con Directora 01/07.	Es acorde a lo definido en las bases técnicas, y en su proyecto de funcionamiento. Se solicita mejorar los verificadores. Plazo: 2 meses.
	Pedir asesoría técnica y charlas sobre seguridad a bomberos o ACHS.	27/02/2013	Se confecciona un Manual de Procedimientos en situaciones de crisis, además de solicitar a la ACHS una charla expositiva.
	Debería existir un protocolo de acogida, donde se considere al menos los procedimientos básicos al momento de la llegada de un niño(a) a la residencia, independiente que se trabaje la particularidad de cada caso en las reuniones técnicas.	Se conversa con Directora 01/07	Se confeccionará un Manual para dejar establecidas las fases de intervención en la residencia. Plazo: 1 mes.
	Falta incorporar una evaluación diagnóstica a los niños(as).	25/04/2013	Están en proceso de cumplimiento. Plazo: 1 mes.
	Se sugiere trabajar ámbitos más específicos en los planes de intervención ya que los objetivos se aprecian muy generales.		Se solicita reformular los PII. Plazo: 1 mes.
	Incorporar protocolo de trabajo con familia, ya que cada profesional incorpora su estilo propio, sin que exista uno institucional.	Se conversa con Directora 01/07.	Se confeccionará un Manual para dejar establecidas las fases de intervención en la residencia. Plazo: 1 mes.
	Efectuar capacitación sobre trato o manejo de enfermedades respiratorias a todo el personal de la residencia.		Se realizó en el mes de Mayo a todo el personal, a cargo de la Encargada de Salud.
Debiera implementarse un procedimiento claro y objetivo de reclamos, explicando mediante su publicación en lugar visible cómo se debe canalizar y manteniendo libro		Existe un Libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a disposición de los familiares. En los horarios de visitas se volverá a recordar a los padres y/o	

	de reclamos a la vista y a disposición de las familias de los niños(as).		adultos significativos la existencia del libro.
	Se recomienda reforzar plan de emergencia con bomberos.		En el mes de Julio se realizará un Plan de evacuación a cargo de Bomberos.
	Realizar charlas sobre el plan de emergencia con los familiares de los niños(as).		Se llevará a cabo, posterior a lo realizado con los funcionarios. Plazo: 2 meses.
	Reforzar el plan de emergencia de forma periódica con el personal y más aún con el personal nuevo de la residencia.		Se llevará a cabo con el personal, posterior a la visita de Bomberos.
REM/PER Residencia Familiar Angelmó	Solucionar tema de humedad, frio y mejorar las ventanas. Cambiar las ampollitas descompuestas.	Informe Supervisión 23/05/2013	Las ampollitas se cambiaron. Están en proceso de solución las observaciones realizadas por la comisión. Plazo: diciembre de 2013.
	Cortar el pasto.	Se conversa con Directora 01/07	Existe un acuerdo con la Municipalidad de cortar el pasto una vez al mes, pero este mes no se ha realizado, se insistirá con ellos. Plazo: 1 mes.
	Que las niñas cuenten con mayor cantidad de útiles de aseo y renovarlos de forma más periódica.		Los útiles de aseo comunes (confort, pasta de dientes) se renuevan semanalmente, y los personales, cada vez que se les terminan las niñas lo solicitan a las educadoras.
	Se solicita se considere la necesidad de que se cambie la ropería de las niñas ya que se considera que no es buen lugar.	Informe Supervisión 23/05/2013	Están en proceso de cambio al tercer piso de la casa.
	Evaluar el perfil de las educadoras de trato directo.		Todas las educadoras tienen perfil acorde al cargo, con las respectivas evaluaciones en sus carpetas.
	Prohibir el acceso de varones al hogar, independiente que sean esposos de alguna de las funcionarias.		Se conversa con el personal con el objetivo de suspender ésta práctica.
	Instaurar medidas y curso de autocontrol y manejo de crisis.		Se cuenta con Manual de Procedimientos en manejo de crisis, pero se solicitará capacitación en la materia. Plazo: 1 mes.
	Publicitar las vías de evacuación de la residencia.	Se conversa con Directora 01/07	Se encuentran habilitadas las vías de evacuación, se deben incluir más señaléticas. Plazo: 1 mes.
	Establecer libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones o método alternativo con sistema de respuesta.		La residencia ya cuenta con Libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
	Poner a disposición de todos el reglamento interno, en forma escrita y visible para todos, inclusive los adultos responsables que visitan a las niñas.		Se confeccionará un Reglamento Interno. Plazo: 2 meses.
	Pegar normas en forma lúdica y visible ampliamente para las niñas de la residencia, ya que al cambiarse de casa ya no cuentan con ello.		Se dará respuesta a la observación realizada por la comisión. Plazo: 2 meses
	Poner a disposición horarios de actividades, en papel para que también sean conocidos por sus familiares.		Se implementó para la disposición de las niñas, ahora se realizará para los familiares. Plazo: 1 semana.
	En el proceso de acogida se podrían establecer actividades más concretas durante la primera semana, de manera de facilitar la convivencia con las niñas antiguas.		Se dará respuesta a la observación realizada por la comisión. Plazo: 2 meses
	Se debe incorporar en todas las carpetas las evaluaciones diagnósticas.		Están en proceso de cumplimiento. Plazo: 1 mes.
	Revisar las fechas de continuidad de los PII, ya que uno de los casos revisados finalizó el 02 de mayo recién pasado.		En la actualidad todos los PII se encuentran actualizados.
Se sugiere mejorar en la ficha de diagnóstico del grupo familiar para incorporar ámbito de competencias de protección y cuidado, al inicio de la intervención, independiente que durante la trayectoria se vaya modificando.		Se revisará con el Equipo Técnico la Ficha de Diagnóstico. Plazo: 1 mes.	
Se sugiere acelerar los procesos de rutinas alternativas en aquellos casos		Se incorporaron talleres para las niñas, en diversos horarios.	

en que no existen visitas de algún familiar.		
Formalización de los procesos. Existen muchas intervenciones y actividades que se trabajan y que se informan durante la entrevista pero que no están registradas en las carpetas de las niñas.		Existen actividades que son propias de todas las niñas, como cumpleaños, salidas al cine, u otras fuera de la residencia que no corresponden incorporarlas en la carpeta, pero que existen en un archivador con los respectivos verificadores.
Deberían generar instancias formales y grupales donde los intereses de las niñas puedan ser incorporados en los planes de trabajo de la residencia, como por ejemplo, instancias de celebración de los cumpleaños.		Se celebran cumpleaños todos los meses, así como otras actividades.
Contar con un reglamento de disciplina en que se establezcan sanciones puntuales.		Se dará respuesta a la observación realizada por la comisión. Plazo: 2 meses
Poner a disposición de las niñas dicho reglamento en formato que permita su comprensión.		
Dejar en un lugar visible el reglamento de disciplina para consulta, tanto de los funcionarios de la residencia como de los familiares de las niñas.		El reglamento interno de la residencia se encuentra actualmente a disposición de las niñas, funcionarios y familiares.
Podrían realizar convenios para que las niñas pudieran tener clases artísticas o deportivas fuera de la residencia con el objetivo de disminuir las horas de tiempo libre sin ocupar.		Se implementaron talleres para ocupar el tiempo libre, acorde a sus edades, gustos y/o necesidades.
Implementar talleres que tengan objetivos precisos, durante las tardes, en las que participen las niñas de acuerdo a sus edades. Éstos debieran favorecer su autonomía, conocimientos y habilidades.		
Poner afiches de promoción de salud en lugares visibles de acuerdo a las actividades y rutinas de las niñas.		La residencia implementará la sugerencia de la comisión. Plazo: 1 mes.
Coordinar con alumnos en práctica capacitaciones en el ámbito de promoción de salud.		Se coordinará con el CESFAM de la comuna para solicitar charlas atingentes a la materia. Plazo: 1 mes.
Hacer algún convenio con gimnasio cercano para motivar la actividad física en algunas horas del día, a lo menos una vez a la semana.		Se evaluará lo propuesto por la comisión. Plazo: 1 mes.
Propiciar donaciones de farmacias de elementos básicos de atención de urgencia como paracetamol, povidona, algodón, parches, etc.		Se gestionará lo observado por la comisión. Plazo: 1 mes.
Que la minuta esté visible y no sólo en el computador.		La minuta se encuentra visible para las niñas y funcionarios.
Se recomienda motivar a las niñas más grandes para seguir estudiando y seguir progresando, se puede percibir que las niñas no desean finalizar la educación formal sino incorporarse inmediatamente al trabajo.		Se instaurará como rutina la promoción de estudios, además se gestionarán con centros educacionales charlas para dar a conocer las carreras técnicas a las niñas. Plazo: 1 mes.
Se sugiere gestionar convenio con universidades para que alumnos en práctica de carreras de educación apoyen a las niñas a nivel de refuerzo pedagógico y psicopedagógico.		Se cuenta con alumnas en práctica de la carrera educación diferencial de la Universidad San Sebastián cuyo objetivo es apoyar a las niñas y adolescentes en su refuerzo pedagógico.
Habilitar sala de computación con mejor dotación de computadores y contar con horarios supervisados para su uso.		A fin de año se habilitará una sala de computación. Por ahora las niñas utilizan la Biblioteca Municipal.
Se espera que se implemente sistema de reclamos, sugerencia y felicitaciones.		La residencia instauró Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones. Además se cuenta con Buzón de sugerencia. Conjuntamente con lo anterior, las niñas pueden tener entrevista con la supervisora cada vez que realiza una visita a la residencia.
La residencia debe contar con plan de evacuación.		La residencia se encuentra en proceso de confección. Plazo: 1 mes.
Capacitación para las niñas mayores		La observación de la comisión se

	<p>en el uso de los extintores.</p> <p>Cambiar el sistema eléctrico de la residencia, hace cortes.</p>		<p>realizó a través del AIEP.</p> <p>La residencia se encuentra en proceso de revisión de su sistema eléctrico, a través de la Municipalidad.</p>
	<p>Reforzar las escaleras y pasamanos.</p>		<p>Se reforzaron con pasamanos metálicos.</p>
	<p>Instaurar medidas de seguridad en la lavandería.</p>		<p>Se están realizando los cambios, e incluso se separó la ropería de la lavandería.</p>
RSP/PER Hogar Casa de Laura	<p>Se recomienda evaluar la posibilidad de buscar arriendo en una casa algo más pequeña, funcional y hogareña.</p>	<p>Se conversa con Director 26/06</p>	<p>Por el momento la institución colaboradora no tiene posibilidad de cambiar la residencia a otro inmueble.</p>
	<p>Existe 1 psicólogo y 1 asistente social, pero no trabajan con el concepto de encargados de caso, por lo tanto se sugiere incorporar esa metodología de trabajo.</p>	<p>Supervisión Técnica 13/06</p>	<p>La metodología de intervención de la residencia no incorpora profesionales a cargo de los niños(as), cada uno de ellos está a disposición de todos(as) los(as) usuarios(as).</p>
	<p>La Fundación debería organizar a lo menos dos capacitaciones al año los funcionarios de la residencia, con el objetivo de actualizar conocimientos.</p>	<p>Se conversa con Director 26/06</p>	<p>Desde la residencia y del proceso de supervisión se solicitará a la institución colaboradora. Plazo: 1 mes</p>
	<p>Se precisa actualizar Plan de Emergencia y Evacuación pues existe uno pero no está actualizado.</p>	<p>Supervisión Técnica 13/06</p>	<p>Las observaciones realizadas por la comisión se aplicarán en la residencia, para ello cuentan con un plazo de 1 mes.</p>
	<p>Graficar las vías de evacuación y socializar el plan de emergencia.</p>		
	<p>Debe manejarse libro de reclamos, sugerencias para las niñas y adultos visitantes.</p>	<p>Se conversa con Director 26/06</p>	
	<p>Realizar un protocolo de ingreso en que se contemplen actividades motivacionales para disminuir las tasas de abandonos.</p>		
	<p>Podría crearse un ritual de ingreso que aporte un sentido de pertenencia a este lugar de protección.</p>		
	<p>Poner a disposición de los familiares las actividades generales y normas de funcionamiento.</p>		
	<p>Se deben incorporar antecedentes que faltan en algunas fichas individuales de sistematización y diagnóstico.</p>	<p>Supervisión Técnica 13/06</p>	
	<p>Faltan firmas de profesionales en los PII.</p>		
	<p>Algunos PII no cuentan con fecha de elaboración.</p>		
	<p>No existen conexión entre las fechas que se indican en los PII, deben ser actualizados y evaluados.</p>		
	<p>Se debe crear procedimiento de evaluación de los PII.</p>		
	<p>Formalización de los procesos. Existen muchas intervenciones y actividades que se trabajan y que se informan durante la entrevista pero que no están registradas en las carpetas de las niñas.</p>		
	<p>Se sugiere acelerar los procesos de rutinas alternativas en aquellos casos en que no existen visitas de algún familiar.</p>		
	<p>Se sugiere generar instancias formales donde las niñas manifiesten sus intereses personales y de participación.</p>		
<p>En las actividades de celebración de cumpleaños se podría evaluar la participación de adultos significativos de las niñas.</p>	<p>Se conversa con Director 26/06</p>		
<p>Contar con un reglamento de disciplina en que se establezcan sanciones puntuales.</p>			
<p>Realizar un protocolo de actuación que contemple medidas a tomar desde episodios pequeños de peleas hasta situaciones severas de convivencia.</p>			
<p>Establecer un programa de trabajo durante el año con las jóvenes para ocupar sus tiempos libres.</p>	<p>Supervisión Técnica 13/06</p>		

Realizar rutinas diarias diferenciadas para quienes están más tiempo en la residencia durante el día.		
Planificar talleres con metas e indicadores de cumplimiento, así como actividades a realizar por estudiantes en práctica de universidades.	Se conversa con Director 26/06	
Poner afiches de promoción de salud en lugares visibles de acuerdo a las actividades y rutinas de las niñas.		Las coordinaciones se realizaron con profesionales del CESFAM Antonio Varas. Ya hay agendado 3 capacitaciones para este año
Coordinar con alumnos en práctica capacitaciones en el ámbito de promoción de salud.		Las observaciones realizadas por la comisión se aplicarán en la residencia, para ello cuentan con un plazo de 1 mes.
Hacer algún convenio con gimnasio cercano para motivar la actividad física en algunas horas del día, a lo menos una vez a la semana.		
Propiciar donaciones de farmacias de elementos básicos de atención de urgencia como paracetamol, povidona, algodón, parches, etc.		
Se precisa convenio con profesionales psiquiatras dada la alta demanda de esta atención y las dificultades del sistema público para dar respuesta.		Se encuentra en proceso convenio con las Universidades La Araucana y San Sebastián. Plazo: 1 mes.
Propiciar convenios con universidades para que alumnos en prácticas de las carreras de trabajo social, psicología y psicopedagogía apoyen a las niñas de la residencia.		Por el momento la institución colaboradora habilitará una impresora para el uso de las adolescentes. Plazo: 1 mes.
Disponer de mayor cantidad de computadores (al menos 3) y una impresora para uso de las niñas, con horarios establecidos para su uso y monitoreo de un adulto.		
Buscar estrategias de educación informal y en lo posible a ejecutar en la misma residencia por la renuencia de las jóvenes a integrarse al sistema educativo.	Supervisión Técnica 13/06	De la 8 adolescentes vigentes en la residencia, solo 3 de ellas no se encuentran escolarizadas. Se está a la espera de vacante en el establecimiento educacional Paulo Freire, para nivelar estudios de las adolescentes.
Implementar sistema de registro de reclamos, sugerencias y felicitaciones para el uso de cualquier persona. Además debe consignar forma de uso y tiempos de respuestas.	Se conversa con Director 26/06	Las observaciones realizadas por la comisión se aplicarán en la residencia, para ello cuentan con un plazo de 1 mes.
Solicitar a bomberos que realice una inspección de las instalaciones eléctricas y de seguridad de la casa.	Supervisión Técnica 13/06	
Deben contar con informe y plan de emergencia emanado por prevencionista de riesgos.		Está programada visita de especialista de la Mutual de Seguridad con el objetivo de contar con informe y plan de emergencia. Plazo: 1 mes.
Deben realizar simulacros de emergencia periódicamente.		La observación realizada por la comisión se aplicará en la residencia, para ello cuentan con un plazo de 1 mes.

Atentamente,



AMD/MLC/FBC/MJE
Distribución:

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