



23/8 e Sep Desuso

**ORD. : N° 2176**

**ANT.:** Oficio N° 5196, de fecha 25.07.2013

**MAT. :** Remite avances de solución a observaciones realizadas por CISC a residencias que se indican

**SANTIAGO, 04 OCT 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, administradas por organismos colaboradores acreditados de este Servicio Nacional de Menores y de administración directa, en la Región del Maule.

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:

- RPP - Residencia Vida Familiar Niño Jesús de Talca. Fundación Caritas Diocesana de Linares.
- CREAD Entre Silos. Servicio Nacional de Menores.
- REM - PER Pehuen. ONG de Desarrollo Esperanza y Futuro.

| 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  |
|--|--|--|---|
| RPP- Residencia Vida Familiar Niño Jesús de Talca. Fundación Caritas Diocesana de Linares. | Comisión solicita que se efectúe un plan de mantenimiento de la residencia, que incorpore limpieza, pintura de muros, lavado y reposición de cortinas. | 27.02.2013   | La pintura se renueva periódicamente, es así como se realizó la pintura de comedor, un dormitorio y mudador a fines del mes de Julio.<br>Respecto de las cortinas se busco un nuevo producto de limpieza, dado que por la calidad de las mismas se pueden lavar solo en verano (térmicas) y se mantienen en buenas condiciones por lo cual no se considera necesario reponer. |
|  | Conjuntamente a lo anterior, se requiere que sean retirados del patio y bodega todos aquellos elementos en desuso.                                     | 27.02.2013   | Se solicitó desde la Dirección Regional de Sename la baja de los elementos en desuso para proceder a retirarlos de la Residencia.   |
|  | Se requiere contar con más baños para los lactantes.   | 27.02.2013   | Considerando que en la actualidad solo 4 niños controlan esfínter, resultan suficientes los dos baños con que se cuenta.  |
|  | Se requiere fortalecer el área de capacitación para  | 25.04.2013   | Se realiza capacitación a ETDs. en reuniones mensuales de parte de la Psicóloga, además   |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   | el personal de trato directo, especialmente lo relacionado con las etapas de desarrollo de la población atendida, estimulación, primeros auxilios, entre otros.  |                                    | se espera contar a la brevedad con Educadora de Párvulos que complemente este ámbito.   |
|   | Se requiere implementar libro de sugerencias y reclamos de los padres y/o adulto significativo.  | Supervisión tercer trimestre 2013  | Este registro será implementado a partir del mes de agosto 2013.  |
|   | Se requiere que se trabaje en la elaboración, socialización e implementación de protocolos escritos en: ingreso, acogida, informe de diagnóstico, plan de intervención, intervención con familia, salud (atención y derivación), alimentación, cambio de pañales, higiene y baño a los lactantes, entrega de turnos, administración de medicamentos, visitas, salidas, reclamos. | Supervisión tercer trimestre 2013  | Se cuenta con protocolo incorporado en proyecto de funcionamiento que forma parte del convenio entre la Institución y el Servicio. Además se está implementando archivero con los protocolos actualmente solicitados por la comisión, el cual se espera esté disponible a contar del 01/09/2013.  |
|   | En lo que ha aplicación de instrumentos para el diagnóstico, se observa que no existe estandarización al respecto. Se sugiere la estandarización de acuerdo a cada especialidad.   | Supervisión tercer trimestre 2013. | Los instrumentos utilizados son incorporados en los informes diagnósticos que se elaboran para cada niño/a. Además los modelos teóricos están incorporados en el proyecto de funcionamiento. Finalmente se incorporaran estos estándares en los protocolos antes descritos.   |
|   | Se requiere que se estructure y priorice el trabajo en equipo orientado a la elaboración e implementación de los planes de intervención.   | Supervisión tercer trimestre 2013. | La Residencia cuenta con plazos establecidos para la elaboración de los PII y los actores que deben participar en la elaboración de ellos, por tanto dependiendo de la realidad de cada niño/a, se constituirá la dupla psicosocial, y el trabajo a nivel familiar u orientado al proceso de adopción cuando los niños estén en estado de abandono o sean cedidos por sus padres. |
|   | Conjuntamente a lo anterior, se requiere que dichos planes estén orientados a la reparación de vínculos afectivos.   | Supervisión tercer trimestre 2013. | En los casos que se cuenta con referentes familiares se trabaja con éstos en el fortalecimiento de la vinculación afectiva, entre otros aspectos. Sin embargo, la mayor problemática a abordar se relaciona con la habilitación en las competencias de los padres, incorporando además a la comunidad a fin que cuenten con redes de apoyo.                                       |
|   | Es necesario que se revisen las carpetas y se actualicen tanto la documentación faltante, así como los planes de intervención.   | 25.06.2013                         | Se continuará revisando periódicamente este aspecto, para evitar que falte información.<br>En los casos de adopción la información es generalmente básica.  |
|   | En lo referido a recreación se requiere que se implementen actividades más variadas, no sólo ver televisión.   | 25.06.2013.                        | Se contó en este periodo con el apoyo técnico de Alumna de 5to año de educación Parvularia la cual diseño rutina de estimulación utilizando el material didáctico con que se cuenta.  |
|   | Se requiere que se efectúen coordinaciones con la 5º Compañía de Bomberos a fin de solicitarles que emitan un informe de las condiciones de seguridad de la residencia, así como se proponga un plan de evacuación.  | 25.04.2013                         | Se realizara la coordinación sugerida a más tardar el día 16/08/2013.   |
| CREAD Entre Silos. Servicio Nacional de Menores | Se solicita que se amplíe los espacios destinados a áreas verdes y habilitar un espacio techado para la realización de actividades deportivas o recreativas.   |                                    | Se encuentra en proceso la instalación de pasto sintético en cancha de futbol, ello a través de recursos destinados desde el Ministerio de Justicia.<br>Responsable: Dirección Nacional de SENAME.<br>Plazo: Por definir<br>Se encuentra aprobado diseño del proyecto   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>de sala multiuso, que contempla espacios habilitados para la ejecución de diversos talleres. Durante el año 2014, con este diseño se debe postular a proyecto FNDR en la región.</p> <p>Responsable: Dirección Regional del Maule – Infraestructura SENAME</p> <p>Plazos: Por definir</p>   |
| <p>Se requiere que se gestionen acciones destinadas a la capacitación del personal, ello puesto que durante el primer semestre de este año no se han realizado actividades en esa línea.</p> <p>Así también, la Comisión señala que se observa falta de personal en el área técnica y de intervención.</p>                  |  | <p>Respecto de las capacitaciones se encuentran programadas dos capacitaciones para el segundo semestre del año en curso:</p> <p>La primera de ellas dirigida a funcionarios de trato directo denominada "Atención residencial, interacción y comunicación con el niño y la niña", cuyo objetivo es afianzar contenidos de intervención en el ámbito de la residencialidad. Se espera que en esta capacitación participen director/a, jefe técnico y la totalidad de los/las educadores/as de trato directo.</p> <p>Una segunda capacitación orientada a la continuidad del curso de intervención familiar, denominada "Segunda fase del curso intervención con enfoque sistémico en intervención breve para el abordaje de familias multi problemáticas", destinada a directores, jefes técnicos, asistentes sociales y psicólogos.</p> <p>Ambas capacitaciones se encuentran en proceso de licitación.</p> <p>Responsable: Departamento de Protección de Derechos (DEPRODE)</p> <p>Plazo: Noviembre 2013</p> <p>Respecto del personal se informa lo siguiente:</p> <p>Con fecha 08.07.2013 asume nueva Directora y Asistente Social, respectivamente.</p> <p>Con fecha 15.07.2013 asume Jefatura Técnica (s) profesional de la Dirección Regional.</p> <p>Actualmente cargo en concurso público.</p> <p>En concurso interno coordinador diurno rotativo</p> <p>A la fecha con dotación completa de equipo técnico.</p> <p>Mediante memorándum al Director Regional de la Región del Maule, de fecha 12.08.2013 se reitera solicitud de contratación de nuevos funcionarios para completar dotación del centro. Al respecto se solicita: Coordinador de turno nocturno, 4 educadores de trato directo y 1 paramédico para poner en funcionamiento casa de adherencia. Estos últimos cargos han sido solicitados por tercer año consecutivo al Ministerio de Hacienda.</p> |
| <p>Se requiere que se incorpore en cada carpeta individual la ficha médica del niño/a. Lo anterior, de acuerdo a lo señalado en las bases técnicas de CREAD. Así también, se requiere que se implementen la totalidad de los protocolos que correspondan a este CREAD, en virtud del documento que orienta al respecto.</p> |  | <p>A la fecha se encuentra el 100% de las carpetas del centro organizadas de acuerdo al protocolo. Todas incluyen diagnóstico en salud, educación, PII, informes de avance y ficha única de información, entre otros.</p> <p>Responsable: Dirección Cread</p> <p>Plazo: cumplido</p>   |
| <p>Comisión solicita que se sistematice un abordaje diferenciado del ingreso y acogida de un niño/a, de acuerdo a su edad.</p>  |  | <p>En evaluación para implementación de modificación requerida.</p> <p>Se propone que cuaderno de bienvenida y verificadores asociados a su implementación -instruidos por protocolo- sean actualizados y organizados en dos tramos etareos de acuerdo al rango promedio que acoge el centro.</p> <p>Responsable: Jefatura Técnica</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Se sugiere visibilizar y actualizar las rutinas y actividades del centro, a fin de ser un recurso adicional que favorezca el proceso de adaptación de los nuevos ingresos.</p>  |  | <p>Plazo: Septiembre 2013.</p> <p>En cada casa se encuentran publicadas las rutinas del hogar correspondiente, las que se encuentran elaboradas de manera semestral encontrándose actualmente en ejecución la rutina otoño-invierno. Todas las rutinas de funcionamiento diario han incorporado la realización de talleres orientados a reforzar la autoprotección de los niños, niñas y adolescentes.</p> <p>La segunda quincena de septiembre se inicia la rutina de primavera- verano, las que se aprueban conforme a evaluación técnica y adecuación al modelo.</p> <p>La actual rutina contempla actividades de orden básico, de formación para la vida, talleres pedagógicos, talleres de uso del tiempo libre y pre laborales, talleres deportivos, talleres de auto-cuidado - y actividades de reflexión diaria.</p> <p>Responsable: Jefatura Técnica<br/>Plazo: Cumplido</p>               |
| <p>Revisar las medidas internas asociadas a contener las circunstancias de ausencias de profesionales, atendiendo que estas situaciones merman la calidad y profundidad del proceso diagnóstico. Al respecto la Comisión es categórica al señalar la falta de profesionales.</p> |  | <p>En relación con las medidas internas previstas para contener ausencias por licencias medicas, se ha evaluado con la Dirección Regional en donde se ha establecido la posibilidad de contar con apoyos desde otros centros o la generación de comisiones de servicios en caso de ser necesario:</p> <p>Responsable: Dirección Regional y Dirección Del Centro<br/>Plazo: Cumplido</p>   |
| <p>Se recomiendan estrategias diagnósticas definidas que se dirijan a evaluar las redes extra núcleo familiar del niño, sociales-familiares, a fin de ampliar la visión relativa a otros referentes de éste que pudiesen identificarse como redes potenciales de apoyo.</p>      |  | <p>Actualmente los diagnósticos elaborados pasan a revisión de jefatura técnica para aprobación y derivación a firma de Directora según lo indicado en protocolo.</p> <p>Diagnósticos contemplan la aplicación de baterías psicométricas y desarrollo evolutivo; evaluación de competencias parentales, entrevistas con adultos responsables o significativos, ficha social, visita domiciliaria, revisión de antecedentes de salud, reconocimiento y evaluación para la integración de recursos comunitarios u otras figuras significantes, ello con el propósito de ampliar identificación de redes de apoyo. Cabe señalar que todos los niños, niñas y adolescentes cuentan con su ficha de salud CLAP, situación que permite obtener una visión integral de cada adolescente.</p> <p>Responsable: jefe Técnico<br/>Plazo: en proceso de cumplimiento en la elaboración de cada Diagnóstico.</p> |
| <p>Se señala que se mantiene como una constante en el diagnóstico la falta de participación, en cuanto a contar con la opinión del niño e incorporar en los planes de intervención estrategias y acciones puntuales que aborden y contengan estos elementos.</p>                 |  | <p>Al ingreso del niño, niña o adolescente al centro se inicia el proceso de evaluación diagnóstica que contempla procesos de acogida en donde participan a través de la aplicación de cuadernillo de bienvenida.</p> <p>Además, durante el diagnóstico se realiza la aplicación de baterías y entrevistas con finalidad diagnóstica, en donde participa el niño/a y su familia.</p> <p>De lo anterior, existe registro en la carpeta individual y senainfo.</p> <p>Los procesos anteriormente descritos son revisados y aprobados por jefatura técnica del centro. Al finalizar el proceso de diagnóstico el equipo responsable debe realizar una retroalimentación al niños/a, incluyendo al adulto significativo en los casos que éste sea ubicable.</p> <p>Responsable: Jefatura Técnica<br/>Plazo: En ejecución</p>  |
| <p>Conjuntamente a lo anterior, se señala que las propuestas de intervención se observan superficiales y que estas no guardan relación con los objetivos del PII.</p>  |  | <p>Respecto de los Procesos interventivos se han diseñado acciones para revertir lo indicado por la comisión. Es así como se regularizaron las reuniones técnicas de manera semanal, reuniones de análisis de caso de manera quincenal con la finalidad de fortalecer la intervención y supervisar</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | internamente la coherencia de la intervención diseñada con los objetivos del PII.<br>Responsable: Jefatura Técnica<br>Plazo: En Ejecución  |
| Se sugiere la incorporación de estrategias adicionales (fuera de las intervenciones individuales), en los espacios libres de los niños en las que sea posible trabajar contenidos asociados a los objetivos planteados en los PII. Favorecer espacios más amigables.          |  | Respecto de la incorporación de estrategias adicionales se ha orientado hacia la incorporación de talleres externos a través de los cuales se aborden objetivos transversales en los PII, es así como se ha incorporado taller de Clown para el manejo de emociones, taller de sexualidad (Seremi de Salud), taller de violencia (Sernam), taller de natación y deporte (trabajo en equipo), taller de código de convivencia (CREAD para trabajar el buen trato)<br>Responsable: Dirección<br>Plazo: En ejecución  |
| Un aspecto que plantea la Comisión es propender a la instalación de estrategias definidas y específicas para el rescate de motivaciones vocacionales, habilidades, talentos y expectativas en torno a la vida independiente de los niños.                                     |  | Respecto de la ejecución de talleres pre laborales y laborales, se ha establecido la necesidad que en el diseño de cada uno de ellos se haga con plena consideración de la opinión de los NNA del centro, por lo cual se elaborarán encuestas de opinión para definir y ponderar temáticas de interés.<br>Responsable: Jefatura Técnica<br>Plazo: En ejecución.  |
| Conjuntamente a lo anterior, se observa como necesario declarar y realizar acciones tendientes a que los niños experimenten una vinculación más asertiva con su entorno social, potenciando acciones orientadas a desarrollar en éstos una mayor autonomía y autorregulación. |  | Respecto de las relaciones se elabora Código de Convivencia entre pares que propende hacia la autorregulación de relaciones basadas en el buen trato.<br>En proceso de ejecución código de convivencia entre funcionarios y pares<br>Responsable: Jefatura técnica y Dirección<br>Plazo: Septiembre  |
| Se requiere la implementación de un protocolo orientado a la resolución de conflictos y que éste sea conocido por todo el personal.   |  | Respecto de intervenciones en crisis se encuentra elaborado el protocolo y manual de actuación frente a estas situaciones. Mediante memorándum interno de 6 agosto del presente se reitera manual de intervención en crisis a todo el personal y se definen de manera concreta procedimiento para la intervención de primer, segundo y tercer nivel.<br>Responsable: Dirección CREAD<br>Plazo: Cumplido  |
| Se señala la necesidad que los antecedentes de salud sean incorporados en la carpeta individual de cada niño/a. Así también se observa que existe falta de coordinación con el centro de salud.   |  | El 100% de las carpetas cuentan con información de salud de los niños/as vigentes en el centro, de acuerdo a lo indicado en el protocolo del modelo CREAD. Durante el mes de julio y agosto se coordinan acciones con Consultorio Carlos Trupp para la aplicación de Ficha CLAP y EMPA a los niños presentes en el centro. Con la aplicación de estas fichas y la información recogida en ellas se posibilita el acceso expedito a programas de salud de acuerdo a necesidad particular de cada NNA de acuerdo a flujo de derivación interna del propio consultorio.<br>Centro mantiene copia de las fichas aplicadas a cada niño/a. Se coordina que profesionales de salud se trasladen al centro para aplicar estas fichas contenidas en el control de joven sano<br>100% de los niños/as vigentes en el centro se encuentran inscritos en consultorio Carlos Trupp contando con verificador de ello en cada una de las carpetas<br>Responsable: Dirección<br>Plazo: ejecutadas 2 visitas<br>Planificada 3ra sesión para el 21 de agosto |
| Se requiere que se implemente el protocolo de actuación en esta Área  |  | Protocolo de actuación en salud y entrega de medicamentos en proceso de instalación de acuerdo al modelo CREAD.  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>enviado desde el nivel central. Así también, se indica la necesidad de implementar talleres de sexualidad e higiene.</p>  |  | <p>En evaluación y reordenamiento técnico para adecuación de acuerdo al protocolo en materia de salud.<br/>Implementación de almacenamiento y botiquín de medicamento. Respecto a aspectos relacionados con sexualidad y autocuidado, se informa que la dirección del centro se encuentra coordinando acciones con consultorio de salud, tendiente a concretar atención ginecológica a las jóvenes, como también la implementación de un taller de cuidado en salud sexual.<br/>Responsable: Dirección del centro<br/>Plazo: Agosto 2013</p> |
|  | <p>Desde el ámbito educacional se requiere que se mejoren los espacios educativos. Es así como se solicita que la escuela funcione todos los días y que esté orientada a regularización de estudios de los niños/as atendidos/as</p> |  | <p>Proceso de nivelación escolar a cargo de Profesor con funcionamiento diario.<br/>Se establece flujo educativo y de nivelación escolar, el cual se trabaja con cada hogar y equipo técnico y se instruye mediante memorándum.<br/>Actualmente profesor con licencia médica.<br/>Se gestiona incorporación de alumnos en práctica de pedagogía y psicopedagogía.<br/>Responsable: Dirección<br/>Plazo: Septiembre</p>   |

En cuanto a la residencia REN Pehuen, dependiente de la ONG de Desarrollo Esperanza y Futuro, la cual presentaba importantes observaciones desde el punto de vista de habitabilidad, condiciones de vida e intervención, se informa desde la dirección Regional del Maule, lo siguiente:

Se efectúan visitas de supervisión tanto nocturnas como diurnas (27.02.2013; 18, 19 y 22.04.2013; 26.07.2013 y 03.08.2013). En las citadas visitas de supervisión bimensual, se detectan variadas deficiencias en el ámbito de infraestructura, calidad de vida, personal y técnicas. Por tanto con fecha 29-04- 2013 se establece un plan de mejora en conjunto con representante de la Institución. Posteriormente, con fecha 06.06.2013 se evalúa el nivel de cumplimiento del plan de mejora, el cual alcanza solamente al 33% de cumplimiento, lo cual es informado al representante legal de la Institución Colaboradora. Con fecha 01.07.2013 representante legal solicita término de convenio con este Servicio, señalando como motivo la imposibilidad dar cumplimiento a las observaciones comprometidas en el plan de mejora y monitoreadas a partir del proceso de supervisión.

A la fecha, el 80% de los niños han sido egresados. Cabe señalar que con fecha 05.07.2013, se produce un incendio en la residencia, por causas que se encuentran en investigación procediendo a trasladar al 100% de los niños a casa N°4 del Cread entre Silos. Posteriormente, se realiza supervisión el 26.07.2013 y de fin de semana el 03.08.2013, constatándose que sólo dos niños se encuentran a la espera de ser reubicados, encontrándose, actualmente en buenas condiciones de cuidado .

Atentamente,



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

  
AMD/MLL/FBC/JVR

**Distribución:**

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