



Duplode

ORD. : N° 2208

ANT.: Correo electrónico de la Sra. María Teresa Brito, Profesional de la División De Reinserción Social del Ministerio de Justicia de fecha 14/08/2013

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

SANTIAGO, 08 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, realizadas el 1er. semestre del presente año en la Región Metropolitana.

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
Casa Nacional del Niño	Se observa la falta de enfermera para atender las demandas de los lactantes.	31 de Julio de 2013	Se realiza contratación de nueva enfermera, quien inicia su desempeño de funciones en el CREAD Casa Nacional a partir del día 14 de agosto de 2013.
	Por la cantidad de lactantes, requiere urgente una profesional especializada en cada sala, no sólo auxiliares y estudiantes del área de la salud o educación.	06 de septiembre de 2013	La contratación de nuevo personal para los centros de administración directa depende de la disponibilidad presupuestaria establecida desde la Dirección Nacional. Los educadores de trato directo, mantienen procesos de formación desde la instancia nacional y regional del Servicio. Los alumnos en práctica cuentan con la supervisión y constante evaluación de profesionales de su área.
	Aumentar una dupla psicosocial.		La contratación de nuevo personal para los centros de administración directa depende de la disponibilidad presupuestaria establecida desde la Dirección Nacional. Requerimiento que ya ha sido solicitado desde el CREAD Casa Nacional.
	Entregar a los funcionarios capacitación en seguridad.		Desde el día 03 al 06 de septiembre de 2013, se efectúa

			capacitación a todo el personal del CREAD en el Plan de Emergencia y Seguridad correspondiente a las nuevas dependencias de Casa Nacional.
	Entregar capacitación en autocuidado tanto a los profesionales como a las auxiliares. El cansancio y stress que viven afectará directa o indirectamente cualquier reacción ante una emergencia.		El proyecto de funcionamiento del CREAD Casa Nacional, contempla dentro de los objetivos de su matriz lógica desarrollar acciones que contribuyan al autocuidado de los/as funcionarios/as que favorezcan el trabajo en equipo y la mantención de un buen clima laboral en el establecimiento. El cronograma especifica diferentes fechas para la ejecución de estas actividades, lo cual se ha dado cumplimiento a lo planificado durante el año.
	Los estudiantes en práctica, son numerosos y constituyen una ayuda al personal en contacto directo con el lactante. Sin embargo estos estudiantes son transitorios. La evolución psicológica del niño(a) requiere personal permanente. El sentimiento de abandono marcará profundamente el desarrollo emocional de los niños de estas edades.		La observación realizada por la CISC se considerará para el análisis con el equipo profesional en reunión técnica.
	Adaptar protocolo de seguridad al nuevo recinto y socializarlo debidamente.		Plan de Emergencia y Seguridad se encuentra adaptado al nuevo inmueble y socializado a la totalidad de funcionarios del CREAD (03, 04, 05 y 06 de septiembre de 2013).
	Difundir con amplitud las bondades de la Casa Nacional del Niño una vez que se traslade a su nuevo recinto y el trabajo técnico que se realiza tanto con las familias de los niños(as) como el desarrollo del proceso de susceptibilidad de adopción para aquellos niños que no cuentan con adulto significativo.		CREAD Casa Nacional, previo y posterior a su traslado ha realizado invitación a profesionales de la Dirección Regional Metropolitana y Centros de Administración Directa, para la presentación de las nuevas dependencias y estrategias de trabajo.
	Realizar el traslado del recinto lo antes posible.	31 de Julio de 2013	Se realiza traslado a nuevas dependencias del CREAD Casa Nacional con fecha sábado 03 de agosto de 2013.
	La burocracia de la atención hacia el niño(a) es riguroso, quedó la impresión que falta el apoyo emocional, poco personal que se encarga directamente de los niños(as). Educadoras sobrepasadas. Demasiados estudiantes en espacios donde el niño(a) pudiera desplazarse mejor.	06 de septiembre de 2013	La observación realizada por la CISC se considerará para el análisis con el equipo profesional en reunión técnica.
CREAD Galvarino	En el caso de los dormitorios, según los antecedentes entregados y observados, cuentan con camas suficientes para los niños(as) que están en la actualidad en el centro. Sin embargo este espacio es pequeño, por lo que es fundamental lograr una mejor utilización de éste o bien lograr habilitar un nuevo dormitorio, específicamente en el caso de los niños.	05 de septiembre de 2013	Los espacios e infraestructura son reducidos; sin embargo, son tomadas las precauciones y medidas en caso de situaciones de urgencia. En caso que el número de ingresos aumente, se dispone de la unidad de enfermería para que duerman algunos niños y evitar el hacinamiento en las casas. Actualmente no se encuentran niños y niñas haciendo uso de la Unidad. Se mantiene el despeje de casos para disminuir los tiempos de permanencia en el CREAD y la derivación (en aquellos casos que correspondan) a otros sistemas residenciales de protección.
	Se deben tomar medidas en el caso de los baños, ya que existe, específicamente en el dormitorio de los niños, sólo una ducha para 16 personas, lo que debe ser modificado, ya que es una situación que va en desmedro de su salud y		Área de mantención efectuó reparaciones contándose con cuatro duchas habilitadas para su uso.

calidad de vida.		
Contar con un sector específico para que los niños(as) puedan recibir sus colaciones ya que el comedor es también utilizado para la realización de otro tipo de actividades.		Los espacios e infraestructura son reducidos; sin embargo, se incentiva el uso de otros espacios del CREAD, como los patios internos de las casas y de acuerdo a las condiciones climáticas.
Que el procedimiento de acogida del centro Galvarino sea replicado en otros centros.		La observación de la CISC se abordará en próxima reunión de Jefes Técnicos CREAD.
Aumentar el número de profesionales encargados de casos para asegurar el trabajo de vinculación con las familias.		La contratación de nuevo personal para los centros de administración directa depende de la disponibilidad presupuestaria establecida desde la Dirección Nacional. Requerimiento que ya ha sido solicitado desde el CREAD Galvarino.
En relación a las carpetas individuales, en el caso de niños(as) que presentan discapacidad, como se observó en el hecho de un pequeño con sordera y algún grado de retardo mental, es necesario que se plantee un protocolo que implique la coordinación respectiva con Senadis para un mejor abordaje de la problemática, solicitando desde capacitación y asistencia técnica hasta intervención y coordinación de redes y recursos especiales.		Las Orientaciones Técnicas de los CREAD establecen, en su última actualización realizada en agosto de 2013, los procedimientos para el trabajo en red intra centro y con actores de la red local de las Unidades de Salud y, los procedimientos para el trabajo coordinado entre Unidades de Salud y actores de la red de salud local.
El proceso de acogida se realiza desde una perspectiva principalmente centrada en la vinculación y afecto que se intenta propiciar desde la institución hacia los niños(as), sería pertinente desarrollar y/o formalizar un proceso de acogida centrado en lo técnico, que permita desde el ingreso de los niños(as) que se inicie el trabajo para el mejoramiento en la inserción.		Se cuenta con protocolarización del modelo CREAD, contando en uno de sus apartados con los procedimientos de acogida a nivel técnico, con su respectiva pauta a ser completada por los profesionales del Centro.
Establecer turnos en los cuales siempre exista personal idóneo para el ingreso de los niños(as) al centro.		Los CREAD cuentan con sistemas de turnos, los cuales mantienen funcionarios idóneos para el ejercicio de su función. Se cuenta con coordinadora de turno, encargada de enfermería, funcionario en portería, encargadas de casa y educadoras de trato directo.
Fortalecer el diagnóstico del niño(a) desde su ingreso de manera de tener claridad de las reales problemáticas identificadas. De esta forma se puede contar con elementos concretos de la realidad del niño(a) que permita saber cuál es el curso de la intervención que necesita dada sus características y problemas.		Las orientaciones técnicas CREAD, establecen los procedimientos a llevar a cabo para la elaboración del informe de profundización diagnóstica, el cual considera los antecedentes de intervenciones anteriores a nivel individual, familiar y comunitario, opinión del niño(a), adolescente y familia, uso de instrumentos de evaluación, antecedentes biográficos relacionados con su estado de salud, físico, sexual y mental, todo lo anterior para orientar el diseño del plan de intervención. Además, se cuenta con instructivo para la realización de los procesos de profundización diagnóstica, elaborado por la instancia nacional del Servicio.
Es fundamental conocer el motivo de ingreso de los niños(a) al centro, esta información es de suma relevancia al momento de confeccionar el diagnóstico.		Las orientaciones técnicas CREAD, establecen los procedimientos a llevar a cabo para la elaboración del informe de profundización diagnóstica, lo que incluye el motivo de ingreso de los niños(as) y adolescentes al centro.
Mantener en el tiempo la iniciativa del Consejo de los Niños, iniciativa recientemente incorporada.		Se considerará la sugerencia de la Comisión.

<p>Se deben realizar un mayor número de actividades fuera del recinto, visitas a museos o parques cívicos, es necesario mejorar las redes del centro con el objetivo que lo antes mencionado se pueda llevar a cabo.</p>		<p>Durante los meses de julio y agosto se incrementaron el número de actividades fuera del centro, a través de las gestiones efectuadas por la encargada de casa y el equipo intersectorial de la Dirección Regional Metropolitana de Sename, manteniendo las coordinaciones para continuar con las actividades externas y salidas culturales de los niños y niñas.</p>
<p>Realizar coordinaciones con los centros de salud para efectos de obtener atenciones más expeditas, especialmente cuando se trata de atenciones con especialistas.</p>		<p>El CREAD mantiene coordinaciones permanentes con los consultorios y hospitales a los cuales son derivados los niños/as vigentes en el Centro. Se cuenta en la actualidad con una enfermera en la Unidad de Enfermería quien gestiona las atenciones médicas e internación de los niños(as) y adolescentes cuando se requiere. Desde la Dirección Regional Metropolitana, se mantiene el trabajo coordinado desde el área intersectorial, que permita ir mejorando en la oportuna atención en salud para los niños/as pertenecientes a la red Sename. Asimismo, se cuenta con el trabajo coordinado del Equipo de Asesorías Clínicas de Sename, quienes realizarán apoyo para la derivación y atención de casos de alta complejidad a nivel de salud mental. Estas coordinaciones se iniciaron a partir del mes de agosto de 2013.</p>
<p>Desarrollar, solicitar y coordinar programas de autocuidado para los funcionarios y profesionales de la residencia.</p>		<p>El proyecto de funcionamiento del CREAD Galvarino, contempla dentro de su metodología de trabajo a nivel de atención especializada, objetivo hacia el fomentar el autocuidado en los funcionarios de CREAD Galvarino, concibiendo sus propias acciones como un aporte al cuidado del clima laboral. Esta planificación específica diferentes fechas para la ejecución de estas actividades.</p>
<p>Hacer un mayor esfuerzo para lograr reducir el porcentaje de niños(as) que no asisten al colegio.</p>		<p>Actualmente un 75% de los niños y niñas del CREAD se encuentran asistiendo a educación formal y un 25% de niños/as que no cuentan con matrícula o son recién ingresados, se incorporan a la Nivelación Escolar Interna.</p>
<p>Cambiar el sistema eléctrico porque es antiguo.</p>		<p>La observación de la Comisión será abordada por la jefa del área administrativa, en coordinación con la Unidad de Infraestructura de la instancia nacional del Servicio.</p>
<p>Coordinar simulacros de evacuación con Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos.</p>		<p>El CREAD actualmente en su plan de contingencia para el periodo de Fiestas Patrias, incorpora la realización de acciones de coordinación con Bomberos, Carabineros y Servicios de Urgencia. Se considerará observación respecto a realización de simulacros conjuntos.</p>
<p>Obtener de forma urgente gabinetes de seguridad para los extintores ubicados en el patio.</p>		<p>Se encuentra instalado un extintor en pasillo correspondiente al área de coordinación. Se instalará extintor en Casa N° 1. Respecto de la instalación de extintores en Casa N° 2 y N° 3, se trasladan a Unidad de Coordinación y Portería, producto de que eran percutados. Los extintores instalados cuentan con gabinete de seguridad al igual que los extintores que se instalarán. El Plan de emergencia considera simulacros para la respuesta inmediata desde estos</p>

			lugares de ubicación.
CREAD Pudahuel	Eliminar foco de humedad en la residencia.	05 de septiembre de 2013	Durante el mes de agosto de 2013, fueron pintadas las casas de las niñas, eliminando focos de humedad. Durante el mes de septiembre se continuará con casa Make Make.
	Formación permanente de cuidado y mantención de la residencia hacia los niños(as) y adolescentes.		Se acoge observación para reforzar en reuniones de casa, con educadoras, coordinadores de turno y equipo psicosocial.
	Revisar experiencias anteriores con el objetivo de ampliar la oferta de esparcimiento para los usuarios(as).		Se acoge sugerencia. Asimismo, se señala que a través del Equipo Intersectorial de la Dirección Regional Metropolitana de Sename, se mantienen las coordinaciones para la ejecución de actividades externas y salidas culturales de los niños/as.
	Creación de espacio verde en la residencia.		CREAD Pudahuel a través del proyecto "Mejorando Mi Centro" 2013, realiza mejoramiento de jardines del centro. Proyecto que inició su construcción en el mes de mayo 2013 y que al día de hoy cuenta con zonas de áreas verdes, en el patio central del CREAD. Actividad de la cual participaron los jóvenes. Por otra parte, el centro realizó gestión con la Ilustre Municipalidad de Pudahuel, para habilitar el patio interior de la Casa Make Make, donde se plantaron flores y arbustos.
	Realizar aseo profundo de la residencia.		Se mantiene refuerzo permanente en esta observación.
	Reparar los bienes muebles, sobre todo los relacionados con la privacidad de los niños(as) y adolescentes como son los lockers.		A través del encargado de mantención se revisará para su reparación.
	Reponer el policarbonato en las ventanas.		Se realiza reposición de policarbonato. Jefa Administrativa semanalmente debe efectuar recorrido por todas las casas y efectuar levantamiento de necesidades y reparación cuando corresponda, para su pronta solución.
	Se requiere atención de salud a los niños(as) y adolescentes, es decir, dar una atención especial a los niños(as) del centro, en especial en enfermedades psiquiátricas.		El CREAD mantiene coordinaciones permanentes con los consultorios y hospitales a los cuales son derivados los niños/as y adolescentes vigentes en el centro. Se cuenta en la actualidad con una Coordinadora de la Unidad de Enfermería quien gestiona las atenciones médicas e internación de los niños/as cuando se requiere. Asimismo, se cuenta con el trabajo coordinado del Equipo de Asesorías Clínicas de Sename, quienes realizan apoyo para la derivación y atención de casos de alta complejidad a nivel de salud mental. Estas coordinaciones se iniciaron a partir del mes de agosto de 2013.
	Los educadores que están en atención directa con el niño(a), no cuentan con la especialidad de educadores sociales. Es vital capacitar a estos educadores de manera tal de institucionalizar su labor, sus responsabilidades y deberes. En estos momentos su trabajo da cuenta de un saber hacer sin mayor especialización.		La contratación del nuevo personal para los centros de administración directa depende de la disponibilidad presupuestaria establecida desde la Dirección Nacional. Los educadores de trato directo, mantienen procesos de formación desde la instancia nacional y regional del Servicio. Se acoge observación para su reforzamiento desde el área técnica del CREAD.
Se sugiere coordinar con el tribunal respectivo, a través de la dupla con	Directora del CREAD cuenta con clave SITFA, efectuando solicitud		

	<p>el consejo técnico, a fin que les sean remitidas las resoluciones u oficios para completar las carpetas de los niños(as) y adolescentes.</p>		<p>de asociación de las causas de los niños/as que ingresen al centro. Asimismo, CREAD Pudahuel informa a los Tribunales de Familia de correo único al cual dirigir las resoluciones y oficios de los niños/as, para su inmediata incorporación en la carpeta individual. A su vez, desde el proceso de supervisión técnica desde la instancia regional, se efectúa el seguimiento y control del cumplimiento del equipo psicosocial en la actualización permanente de las carpetas individuales. En supervisión técnica del día 01 de agosto de 2013, se realiza revisión del 100% de las carpetas de los niños/as presentes en el CREAD. 100% cuentan con sus diagnósticos, 99% con PII actualizado y 89% con Informes de Actualización al Tribunal de Familia, exigencia de mejora que se solicitó con plazos acotados, dando cumplimiento.</p>
	<p>Se sugiere trabajar en un protocolo para el abordaje de los niños(as) y adolescentes inmigrantes que garantice de mejor manera su adecuada integración o que desarrolle líneas de intervención para evitar la discriminación en la residencia.</p>		<p>Se considerará la observación de la Comisión en próxima reunión técnica del centro. Se hace presente que las orientaciones técnicas establecen la no discriminación de los niños/as que ingresan al sistema residencial de protección.</p>
	<p>Reconocer en el proceso de acogida las diferencias que requieren los niños(as) y adolescentes violentos o los que llegan esposados y para quienes cuentan con características personales como autismo u otra.</p>		<p>Se considerará la observación de la Comisión en próxima reunión técnica del centro.</p>
	<p>Que el equipo profesional desarrolle protocolos escritos del proceso de evaluación de la situación del niño(a) y adolescente, cuidando las particularidades de cada proceso, para que emerja lo propio de cada uno(a), y a su vez garantizar la participación activa de ellos(as) y sus familias en la evaluación, como en sus mecanismos de resolución. Se recomienda la co-construcción tanto del diagnóstico como de todo el plan de intervención entre todos los actores involucrados.</p>		<p>Las orientaciones técnicas CREAD, establecen los procedimientos a llevar a cabo para la elaboración del informe de profundización diagnóstica, el cual considera los antecedentes de intervenciones anteriores a nivel individual, familiar y comunitario, opinión del niño/a y familia, uso de instrumentos de evaluación, antecedentes biográficos relacionados con su estado de salud, físico, sexual y mental, todo lo anterior para orientar el diseño del plan de intervención. Además, se cuenta con instructivo para la realización de los procesos de profundización diagnóstica, elaborado por la instancia nacional del Servicio.</p>
	<p>Se recomienda cuidar que los procesos de evaluación se rigidicen o se transformen en acciones mecánicas quitándole la importancia fundamental que tiene para la vida un niño(a) o adolescente, ya que éste debería ser la base de sustentación de la co-construcción del plan de intervención.</p>		<p>Se considerará la observación de la Comisión en próxima reunión técnica del centro.</p>
	<p>En este sentido surge la pregunta ¿es suficiente un mes para la co-construcción entre el niño(a), adolescente, su familia y el equipo técnico de un diagnóstico en profundidad que de sostenibilidad integral al plan de intervención?. Quizás estemos hablando de un pre-diagnóstico que nos permita elaborar un plan de intervención inmediato que apunte a tomar las primeras acciones para la incorporación y adaptación del niño(a) y adolescente a la</p>		<p>Los plazos y procedimientos se encuentran incluidos en los lineamientos y protocolos creados en el Departamento de Protección de Derechos de la instancia nacional del Servicio.</p>

<p>residencia, y al mismo tiempo, dar inicio a una conversación técnica con la familia, que luego pudiera dar paso a la co-construcción y definición de un plan de intervención más completo.</p>		
<p>Se sugiere profundizar en capacitación en el manejo de resolución de conflictos con niños y adolescentes del perfil especial de cada casa y conforme a las edades de los mismos. Explorar la línea de la mediación.</p>		<p>Se acoge la sugerencia de la Comisión. Sin desmedro de lo anterior, se hace presente que los CREAD cuentan con protocolo de actuación e intervención en crisis, el cual debe ser de conocimiento y manejo de los funcionarios que se desempeñan en el CREAD.</p>
<p>Se sugiere desarrollar y profundizar el autocuidado de los funcionarios y profesionales a través de actividades continuas y permanentes.</p>		<p>El proyecto de funcionamiento del CREAD Pudahuel, contempla dentro de su metodología espacios de autocuidado. Esta planificación especifica diferentes fechas para la ejecución de estas actividades.</p>
<p>Innovar en materias de talleres, especialmente dirigidos a las niñas ya que los actuales se enmarcan en roles "tradicionales" y no les permite a ellas descubrir otras habilidades.</p>		<p>El diseño de los talleres y rutina diaria de actividades es desarrollado por la Terapeuta Ocupacional, Jefe Técnico y profesional del equipo psicosocial, a través de un trabajo conjunto con los coordinadores de turno. Dentro del desarrollo de talleres 2013, se encuentran los siguientes: Taller de Deportes Damas - Varones, Habilidades Sociales, Soldadura, Peluquería y Manicure, Arte y Manualidades, Baile, Tejido, Amasandería, Inglés. Para estos talleres, se ha promovido que la participación sea en base a los intereses y motivaciones de los niños, niñas y jóvenes, contando con horarios diferenciados para damas y varones.</p>
<p>Solicitar con urgencia a salud que se articulen los mecanismos para enfrentar situaciones médicas de forma preferencial y con adecuada oferta.</p>		<p>Los niños y niñas que se encuentran en el CREAD cuentan con las mismas garantías estatales de atención en salud, no siendo diferenciada respecto de niños/as que se encuentran en el seno familiar. El CREAD mantiene coordinaciones y gestiones en el sistema de salud pública para la atención de niños y niñas, a través de consultorios y hospitales de la región. Acciones que se mantendrán para brindar una atención integral y de calidad a los niños y niñas.</p>
<p>Avanzar en compromisos y protocolos con los centros de salud de la comuna para mejorar el abordaje en estas materias.</p>		<p>El CREAD mantiene coordinaciones permanentes con los consultorios y hospitales a los cuales son derivados los niños/as y adolescentes vigentes en el CREAD. Se cuenta en la actualidad con una Coordinadora de la Unidad de Enfermería quien gestiona las atenciones médicas e internación de los niños/as cuando se requiere.</p>
<p>Definir un protocolo de aplicación del SOS frente a casos de descompensación conductual graves.</p>		<p>Los CREAD cuentan con Protocolo de Actuación ante situaciones de crisis y las Orientaciones Técnicas del modelo que establecen instrucciones respecto del manejo de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes.</p>
<p>Tratar de ampliar el trabajo educacional a un mayor porcentaje de niños(as) y adolescente.</p>		<p>Se considerará la recomendación para su abordaje en próxima reunión técnica del centro. Actualmente la Escuela Interna del CREAD Pudahuel, cuenta con un total de 30 niños, niñas y jóvenes asistiendo permanentemente.</p>
<p>Solicitar al Ministerio de Educación que se les entregue libros del año, independientemente a que el sistema educacional interno no</p>		<p>Se considerará la recomendación para su abordaje en próxima reunión técnica del centro.</p>

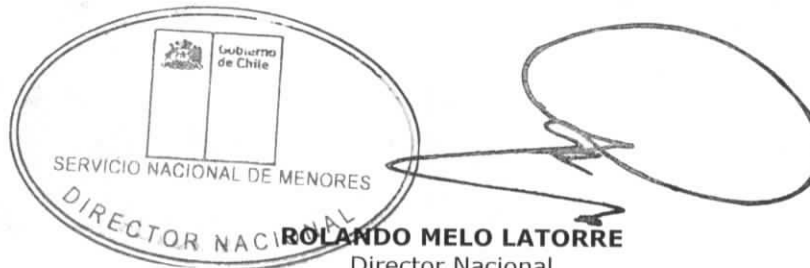
	constituya educación formal.		
	Instalar a la brevedad equipamiento computacional moderno.		Una vez que se cuente con el requerimiento técnico, la Jefa Administrativa realizará la solicitud a la dirección Nacional, ya que los centros de CREAD no cuentan con la facultad de adquirir equipamiento computacional. La aprobación dependerá de la disponibilidad presupuestaria del Servicio. Por lo que posiblemente se pueda considerar para el periodo presupuestario 2014. Paralelamente, se está efectuando la destinación de equipos computacionales desde la Dirección Regional Metropolitana de Sename al CREAD Pudahuel.
	Las señales de salida, se encuentran ubicadas en lugares visibles pero éstas son pequeñas y algunas corren el riesgo de ser tapadas por los árboles.		La observación de la Comisión será abordada con la Unidad de Prevención de Riesgos y Salud Laboral (UPRSL) del Servicio Nacional de Menores, ya que las señales se ubican en base a lo presentado en el plan de emergencia, el cual es aprobado por la UPRSL.
	El lugar de enfermería es pequeño y con una sola puerta de salida en casos de emergencias.		La observación de la Comisión será abordada con la Unidad de Prevención de Riesgos y Salud Laboral y Unidad de Infraestructura del Servicio Nacional de Menores.
	Se solicita activar la red húmeda de la residencia. No se encontraba la llave para dar el agua, se demoraron 10 minutos en encontrarlas.		Las llaves de paso para la red húmeda siempre se encuentran en la Unidad de Coordinación y Portería.
	Se sugiere tener charlas informativas con los familiares en caso de emergencia de la institución.		Se considerará la recomendación para su abordaje en próxima reunión técnica del centro. El CREAD Pudahuel mantiene la realización de simulacros en diferentes días y momentos, considerando los días de visita.
Hogar Sion	Pintar dormitorios y equipamiento de los mismos, unificar materiales.		El Servicio ha estimado procedente no continuar subvencionado la atención de 40 niños y adolescentes, realizada por la Corporación Las Asambleas de Dios de Chile, en el centro residencial Sión, dado que la conformación y calidad técnica del equipo profesional y de educadoras de trato directo, no ha permitido dar cumplimiento a cabalidad de lo establecido en las bases técnicas del modelo residencia para mayores, desarrollar procesos de intervención individuales, familiares y comunitarios pertinentes y oportunos y por tanto, no brindar el cuidado y protección que requieren los niños y adolescentes derivados por la autoridad judicial. Lo anterior, se ha observado durante el proceso de supervisión técnica llevado a cabo y las cinco investigaciones realizadas entre junio y agosto del año en curso, conforme a las instrucciones establecidas por la Circular N° 18 de Julio de 2011, en los que no se ha dado cumplimiento a las indicaciones y exigencias reiteradas sobre actualización de los PII, registros de intervención individual, ejecución de actividades propuestas, escaso registro e intervenciones y débil trabajo con familia, así como inadecuados abordajes de los casos en que se detectaron vulneraciones de
	Lavandería: revisión de las instalaciones de lavandería, máquinas de lavado, secado y ventilación.		
	Revisión de las cerámicas en duchas y artefactos de los mismos.		
	Red Húmeda: No hay. Es totalmente indispensable y urgente instalar red húmeda en todo el centro; mantener llaves del jardín conectada en el primer y segundo nivel mientras se incluye red húmeda.		
	Diseñar nuevas salidas de evacuación en el 2do. nivel.		
	Incluir detectores de humo.		
	Implementar señalética clara y bien diseñada con normas en varios lugares de la residencia.		
	Patio de servicio: limpiar escombros, retirar basura, revisar instalación de calefón y gas licuado existente.		
	Se requiere pintar muros, tabiques; mejorar la quincallería; puertas y ventanas, deterioradas; en general, mejorar mobiliario.		
	Mejorar las salas de estudio y juegos, aumentar ventilación e iluminación.		
	En lavandería dividir con separadores la ropa limpia de la ropa sucia, además separar sector de planchado y almacenaje.		
	Sala de computación: regularizar toma eléctrica, retiro de "zapatillas"		

conectadas con 5 o 6 computadores, con sobrecarga evidente. Reemplazar cables en mal estado.		<p>derecho al interior del centro residencial.</p> <p>El proceso de término de convenio, considera entre otros aspectos, el despeje de los casos en conjunto con el equipo del centro residencial, garantizando la mejor alternativa de derivación para cada uno de los niños y adolescentes residentes y la coordinación con los respectivos programas o residencias que continuarán realizando la intervención, contemplando un plazo estimado de 60 días hábiles, desde el aviso formal del Servicio.</p>
Reponer computadores que no están funcionando.		
Mejorar ventilación en salas de juegos.		
Mejorar espacios exteriores.		
Espacios exteriores, piscina: aunque se ve protegida las medidas son deficientes; las placas que la cubren se abren fácilmente y no parece que resistan lo suficiente; por otra parte, la malla de protección debe mejorarse, colocar aldaba y candado para prohibir y evitar el ingreso. Las actuales condiciones son un riesgo, ya que un descuido podría producir un accidente.		
Cancha de fútbol exterior en buen estado, con pavimento en buenas condiciones; sin embargo, falta equipamiento.		
Definir bien los roles de los profesionales y mayor rigurosidad en la recepción al ingreso del niño.		
Realizar capacitaciones al equipo, tanto profesional como técnico.		
Que el libro de reclamos y sugerencias se encuentre en un lugar de fácil acceso a los padres, incluyendo los fines de semana ya que en dicho período no tienen acceso a este registro.		
Durante la visita se observa a un niño de aproximadamente 13 años que tenía un ojo morado, al parecer por un golpe. "...Cuando algunas personas de la comisión quisimos indagar, el niño indicó que al abrocharse los zapatos se pegó, respuesta que a nadie dejó satisfecho..."		
Se hace necesario poder entrevistar a los niños residentes para conocer su opinión directamente.		
Se recomienda extender el periodo de diagnóstico o hacer dos fases de éste: diagnóstico preliminar, a realizarse durante el 1er. mes y diagnóstico en profundidad a realizarse durante el segundo mes. Junto con lo anterior, ampliar la frecuencia de vínculo entre la familia y el equipo de trabajo.		
Se aprecia una disociación entre lo planteado, en teoría, por la profesional que participa en la visita de la comisión contestando la presente encuesta y la realidad del centro, que muestra falencias en diversas áreas.		
Ampliar la jornada de trabajo de la dupla de profesional y/o contratar nuevos profesionales, considerando que deben atender a más de 40 niños.		
Durante la visita al centro, no se ha apreciado que se realice un trabajo que conlleve preparación para la vida familiar futura incluyendo el fortalecimiento de los vínculos familiares.		
Fortalecer la asistencia de los niños a talleres para trabajar la tolerancia a la frustración y potenciar sus habilidades y no sus problemáticas.		
Realizar con los educadores de		

trato directo talleres de trabajo en equipo, control de pares y autocuidado.		
No se cumple rutina indicada por la educadora, se evidencia que había niños aún durmiendo a las 12:00 horas, las actividades frente al computador no son supervisadas o guiadas y de acuerdo a lo manifestado por los mismos niños, pasan gran parte del día frente al televisor y tienden a aburrirse.		
Construir rutina diaria junto a los niños, existe una notable diferencia de edad entre ellos (10 – 17 años) por lo que las necesidades son distintas.		
Se debe trabajar en el cumplimiento de horarios establecidos.		
El trabajo en el computador debe estar guiado para que los niños no accedan a páginas no acordes a su edad o jueguen videojuegos no calificados para ellos.		
El área de salud está en manos de una auxiliar de enfermería quien lleva más de 15 años trabajando en la institución. Si bien maneja muchos procedimientos e información general, ésta no se encuentra registrada en protocolos, dificultando el traspaso de la información y de los flujos de procedimiento, a otras personas en caso de ausencia.		
Los medicamentos se observan a la mano. Si bien se indica que la oficina siempre está con llave, igualmente se corre el riesgo que un niño acceda libremente a ellos.		
Desarrollar protocolos o procedimientos claros para abordar la promoción de salud que puedan socializarse con facilidad al interior de la residencia.		
Realizar coordinaciones con los centros de salud y dejar constancia de ellas, requiriendo atención preferencial para los niños ingresados en la residencia, especialmente cuando se requiere de prestaciones de salud especializadas.		
Mantener medicamentos en compartimiento con llave.		
Solicitar que las funcionarias de trato directo se capaciten en primeros auxilios y procedimientos de contención para enfrentar descompensaciones conductuales.		
Existe una sola manipuladora de alimentos quien es también la encargada de la bodega. Contratar encargado de bodega, actual funcionaria se encuentra bajo una importante presión.		
No existe bodega adecuada para almacenar verduras y frutas, éstas se encuentran en el pasillo.		
Se requiere contratar a pedagogo o psicopedagogo para trabajar sistemáticamente con los niños, según se indica no se cuenta con recursos económicos para cubrir su sueldo.		
Se requiere renovar el mobiliario y el equipamiento computacional.		
Elaborar protocolo de reclamos y/o sugerencias, que incluya acciones preventivas frente a los reclamos.		
Mantener información visual que		

	dé cuenta del derecho a estampar un reclamo, ya sea desde los niños como de sus familias.	
	Realizar protocolos de seguridad en caso de incendio o fugas de gas.	
	Revisar con expertos las medidas de protección, seguridad, emergencia, prevención de incendio, incluyendo, cumplimiento de normas de seguridad.	
	Todas las instalaciones de electricidad y gas deben ser realizadas por expertos de SEC, con certificado correspondiente actualizado. Las revisiones deben ser periódicas.	
	Si bien es cierto existen extintores, éstos debieran aumentarse, ya que se debe suplir la carencia de red húmeda. Mientras no esté implementada dicha red, se sugiere instalar en llaves del jardín, mangueras en a lo menos dos puntos y en baño de segundo piso, manguera conectada para emergencias.	
	Instalar detectores de humo.	
	Es necesario disponer de salidas de escape del segundo nivel, a través de los balcones o buscar otra solución con ayuda de expertos.	
	Señalética escasa y poco clara. Lo actual no es suficiente.	
Residencia Emmanuel	Considerando que es una residencia que ya terminó convenio con el Servicio (31 de julio de 2013), no se incluyen las observaciones de la CISC.	

Atentamente,



ROLANDO MELO LATORRE
 Director Nacional
 Servicio Nacional de Menores

AMD/MLC/MJE

Distribución:

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