



OFICINA DE PARTES	
F/25863.13	
ID	212814
FECHA	06 SEP 2013

Int: 94

ORD. : N° 2006

ANT.: Correo electrónico de la Sra. Andrea Benavente, Profesional de la División De Reinserción Social del Ministerio de Justicia de fecha 01/08/2013

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

SANTIAGO, 06 SEP 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 de Tarapacá.

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 concretará la solución o mejoramiento
Residencia de Protección Teniente Hernán Merino	En relación a la infraestructura, se indica que existen ventanas que no cuentan con sus vidrios.	Proceso de supervisión trimestral	En la actualidad no hay ventanas sin vidrios. Observación superada.
	En la lavandería solo se cuenta con una persona que está gran parte del día con el cuerpo mojado y con ropa no adecuada para el desarrollo de sus funciones (sandalias de goma, polera de algodón delgado y short tipo bermudas), sin guantes.		Por comodidad personal, la encargada de lavandería prefiere esa vestimenta. Se implementará delantal de tipo plástico y zapatos que evite que se moje su cuerpo. No hay posibilidades de contratar más personal en consideración a los recursos económicos disponibles.
	Se sugiere la contratación de más recurso humano para el proceso de lavandería o cultivar la alianza que existe con la empresa Somacor.		El proyecto licitado solo considera 1 persona en el cargo de lavandería. La alianza y convenio que tiene la residencia con la empresa Somacor hace referencia solamente con aportar en el lavado de los cobertores y sábanas cada 3 meses. Conjuntamente con lo anterior, la residencia lava las sábanas todas las semana en su lavandería.
	Se sugiere al equipo profesional de la residencia, sistematizar procedimientos de ingreso, acogida, evaluación y plan de intervención, intervención familiar, preparación para la		Todos los procedimientos se encuentran consignados en las bases técnicas, en el correspondiente proyecto de funcionamiento licitado y en el convenio vigente. Sin perjuicio de lo anterior, se informa que se está

	<p>vída independiente. Si bien todos estos procedimientos son realizados, no hay pautas que ordenen la dinámica y que den lineamientos claros a los profesionales, pensando en la rotación de los mismos. Por lo anterior, no existen medios de verificación claros, respecto a dichos procesos.</p>		<p>elaborando protocolo de atención para diciembre del presente año.</p>
	<p>Implementar un protocolo de resolución de conflictos, el cual sea difundido con todos los niños y personal de la residencia.</p>		<p>La residencia cuenta con protocolo de resolución de conflictos, el cual fue revisado (27.02.12) y confirmado (30.03.12) desde el proceso de supervisión.</p>
	<p>En relación a la promoción y prevención de la salud, mantener respaldo de los talleres realizados y sus resultados.</p>	<p>Octubre 2013</p>	<p>Se realizarán, durante el presente mes, las coordinaciones con el consultorio con el objetivo de mantener los talleres de salud ejecutados por dicha entidad.</p>
	<p>Reforzar a los padres en el sentido de mantener el balance nutricional cuando los niños(as) y adolescentes se encuentren bajo su cuidado.</p>	<p>Septiembre 2013</p>	<p>Se reforzará en taller de habilidades parentales, a contar del presente mes. Además se confeccionará un documento que incluya la observación de la CISC y se entregará cada vez que un padre y/o apoderado retire al niño con permiso.</p>
	<p>Incorporar en las carpetas de los niños(as) la medición nutricional de cada uno de ellos(as).</p>	<p>30.04.2013</p>	<p>En cada carpeta médica individual, implementado el 25 de abril de 2013, se incluye la Ficha de Control Sano donde está incluido la medición nutricional de cada niño(a).</p>
	<p>Generar convenio con institución académica con el objetivo de contar con alumnos(as) en práctica en carreras afines al trabajo que se realiza en la residencia.</p>		<p>La residencia cuenta con alumnos en práctica de Trabajo Social y Psicología durante todo el año gracias a convenios vigentes con la Universidad Santo Tomás y Universidad Arturo Prat.</p>
	<p>Mayor regularidad en los ejercicios de evacuaciones de la residencia.</p>	<p>30.05.2012 y 30.04.2013</p>	<p>En los "Criterios de condiciones mínimas de seguridad" del Servicio se sugiere que se realicen los ejercicios cada 4 meses, lo cual la residencia cumple.</p>
<p>Residencia de Protección ACJ Turrón, Iquique</p>	<p>Se observa que la puerta que conecta la cocina con el comedor permanece sin medidas de seguridad.</p>	<p>18.08.2013</p>	<p>La puerta de acceso mantiene un seguro interno.</p>
	<p>Se advierte la necesidad que el centro cuente con vehículo propio que permita el traslado seguro de lactantes e infantes.</p>		<p>En próxima supervisión bimensual se planteará la sugerencia a la institución, ya que con los fondos que posee la residencia es inviable en virtud a los costos asociados (combustible, permiso de circulación, mantención, entre otros). De igual forma, la adquisición de un vehículo no se encuentra comprometido en el proyecto licitado, por tanto, no es exigible desde el Servicio.</p>
	<p>Mantener los avances que hasta ahora han logrado en relación a la infraestructura.</p>		<p>La residencia sigue trabajando en mantener y avanzar con respecto de la infraestructura.</p>
	<p>No se mencionan capacitaciones, por ejemplo, autocuidado, apego, tolerancia a la frustración (por las situaciones que llegan los niños y niñas a esta institución), entre otras.</p>		<p>En próxima supervisión bimensual se solicitará a la institución mayor capacitación a su personal. Sin desmedro de lo anterior hay que indicar que el psicólogo de la residencia realiza capacitaciones internas al personal de la residencia cumpliendo de esta forma con lo comprometido en el proyecto licitado y adjudicado</p>
	<p>Mantener las bases técnicas de la modalidad de atención en carpeta o registro, que esté al alcance de todos, ya que el director la tuvo que</p>		<p>Se imprimirá las bases técnicas y se mantendrán al alcance del equipo técnico. Plazo: durante el presente mes.</p>

<p>búscar en su correo electrónico, para presentarlas a la comisión.</p>		
<p>Se sugiere realizar un proceso educativo a las familias que visitan a los niños, respecto a la rutina de los mismos, desde la alimentación hasta las actividades diarias. Lo anterior dado que en el relato se nos da a conocer que algunas familias llevan alimento a sus hijos que posteriormente provoca alteraciones digestivas que podrían evitarse.</p>	Instruido por correo electrónico el 19 de agosto de 2013	A contar de la creación o actualización de los PII de los niños(as) se incluirá un objetivo en el eje familiar relacionado con la observación de la comisión.
<p>En relación a la sugerencia anterior, mantener los respaldos con los resultados y acciones a tomar.</p>		Se incluirán en las propias carpetas de los niños(as).
<p>Se sugiere buscar alguna estrategia que permita bloquear la humedad para resguardar la salud de los niños.</p>	18.08.2013	La residencia cuenta con calefactor en pieza de lactantes con el objetivo de mantener una temperatura adecuada y de esta forma evitar la humedad. Observación superada.
<p>Se sugiere realizar coordinación entre el Consultorio-Residencia-SENAME para apoyar los procesos de atención de salud de los niños(as) que requieren un procedimiento preferencial por ser urgentes o más graves.</p>	26.02.2013 28.06.2013	Existe coordinación eficiente con el Consultorio Cirujano Videla. Observación superada.
<p>Se sugiere mantener libro de sugerencias, reclamos y/o felicitaciones visible ya que manejarlo en la oficina del director dificulta que los usuarios accedan fácilmente a dejar constancia de lo que les parezca observar.</p>		El "Buzón de sugerencias" se encuentra ubicado en la sala de espera de las visitas y al alcance de los padres y/o adultos significativos de los usuarios. Por tanto, se informará a los usuarios de modo de propiciar su uso.
<p>Se sugiere evaluar la posibilidad de mejorar la ubicación de los extintores ya que para usarlos en caso de emergencia están en lugares poco accesibles, sin embargo con fácil acceso para los niños.</p>		La ubicación de los extintores fue sugerida por la Mutual de Seguridad, sin embargo, se analizará nuevamente con esta instancia en consideración a las facilidades de tiempo que ellos tengan. Se realizará seguimiento desde el proceso de supervisión.

Atentamente,



AMD/RVM/FBC/MJE
Distribución:

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



OFICINA DE PARTES
F/20392-13
ID/210731
FECHA 02-SEP-2013

Int:94

ORD.: N° 1946

ANT.: ORD. N° 5733
de fecha 13/08/2013

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

SANTIAGO, 30 AGO 2013

DE: **ROLANDO MELO LATORRE**
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

A: **JUAN IGNACIO PIÑA ROCHEFORT**
SUBSECRETARIO
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 de Tarapacá.

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
Residencia de Protección Teniente Hernán Merino	En relación a la infraestructura, se indica que existen ventanas que no cuentan con sus vidrios.	Proceso de supervisión trimestral	En la actualidad no hay ventanas sin vidrios. Observación superada.
	En la lavandería solo se cuenta con una persona que está gran parte del día con el cuerpo mojado y con ropa no adecuada para el desarrollo de sus funciones (sandalias de goma, polera de algodón delgado y short tipo bermudas), sin guantes.		Por comodidad personal, la encargada de lavandería prefiere esa vestimenta. Se implementará delantal de tipo plástico y zapatos que evite que se moje su cuerpo. No hay posibilidades de contratar más personal en consideración a los recursos económicos disponibles.
	Se sugiere la contratación de más recurso humano para el proceso de lavandería o cultivar la alianza que existe con la empresa Somacor.		El proyecto licitado solo considera 1 persona en el cargo de lavandería. La alianza y convenio que tiene la residencia con la empresa Somacor hace referencia solamente con aportar en el lavado de los cobertores y sábanas cada 3 meses. Conjuntamente con lo anterior, la residencia lava las sábanas todas las semana en su lavandería.
	Se sugiere al equipo profesional de la residencia, sistematizar procedimientos de ingreso, acogida, evaluación y plan de intervención, intervención familiar, preparación para la vida independiente. Si bien todos estos procedimientos son realizados, no hay pautas que ordenen la		Todos los procedimientos se encuentran consignados en las bases técnicas, en el correspondiente proyecto de funcionamiento licitado y en el convenio vigente. Sin perjuicio de lo anterior, se informa que se está elaborando protocolo de atención para diciembre del presente año.

	<p>dinámica y que den lineamientos claros a los profesionales, pensando en la rotación de los mismos. Por lo anterior, no existen medios de verificación claros, respecto a dichos procesos.</p> <p>Implementar un protocolo de resolución de conflictos, el cual sea difundido con todos los niños y personal de la residencia.</p>		<p>La residencia cuenta con protocolo de resolución de conflictos, el cual fue revisado (27.02.12) y confirmado (30.03.12) desde el proceso de supervisión.</p>
	<p>En relación a la promoción y prevención de la salud, mantener respaldo de los talleres realizados y sus resultados.</p>	<p>Octubre 2013</p>	<p>Se realizarán, durante el presente mes, las coordinaciones con el consultorio con el objetivo de mantener los talleres de salud ejecutados por dicha entidad.</p>
	<p>Reforzar a los padres en el sentido de mantener el balance nutricional cuando los niños(as) y adolescentes se encuentren bajo su cuidado.</p>	<p>Septiembre 2013</p>	<p>Se reforzará en taller de habilidades parentales, a contar del presente mes. Además se confeccionará un documento que incluya la observación de la CISC y se entregará cada vez que un padre y/o apoderado retire al niño con permiso.</p>
	<p>Incorporar en las carpetas de los niños(as) la medición nutricional de cada uno de ellos(as).</p>	<p>30.04.2013</p>	<p>En cada carpeta médica individual, implementado el 25 de abril de 2013, se incluye la Ficha de Control Sano donde está incluido la medición nutricional de cada niño(a).</p>
	<p>Generar convenio con institución académica con el objetivo de contar con alumnos(as) en práctica en carreras afines al trabajo que se realiza en la residencia.</p>		<p>La residencia cuenta con alumnos en práctica de Trabajo Social y Psicología durante todo el año gracias a convenios vigentes con la Universidad Santo Tomás y Universidad Arturo Prat.</p>
	<p>Mayor regularidad en los ejercicios de evacuaciones de la residencia.</p>	<p>30.05.2012 y 30.04.2013</p>	<p>En los "Criterios de condiciones mínimas de seguridad" del Servicio se sugiere que se realicen los ejercicios cada 4 meses, lo cual la residencia cumple.</p>
<p>Residencia de Protección ACJ Turrón, Iquique</p>	<p>Se observa que la puerta que conecta la cocina con el comedor permanece sin medidas de seguridad.</p>	<p>18.08.2013</p>	<p>La puerta de acceso mantiene un seguro interno.</p>
	<p>Se advierte la necesidad que el centro cuente con vehículo propio que permita el traslado seguro de lactantes e infantes.</p>		<p>En próxima supervisión bimensual se planteará la sugerencia a la institución, ya que con los fondos que posee la residencia es inviable en virtud a los costos asociados (combustible, permiso de circulación, mantención, entre otros). De igual forma, la adquisición de un vehículo no se encuentra comprometido en el proyecto licitado, por tanto, no es exigible desde el Servicio.</p>
	<p>Mantener los avances que hasta ahora han logrado en relación a la infraestructura.</p>		<p>La residencia sigue trabajando en mantener y avanzar con respecto de la infraestructura.</p>
	<p>No se mencionan capacitaciones, por ejemplo, autocuidado, apego, tolerancia a la frustración (por las situaciones que llegan los niños y niñas a esta institución), entre otras.</p>		<p>En próxima supervisión bimensual se solicitará a la institución mayor capacitación a su personal. Sin desmedro de lo anterior hay que indicar que el psicólogo de la residencia realiza capacitaciones internas al personal de la residencia cumpliendo de esta forma con lo comprometido en el proyecto licitado y adjudicado</p>
	<p>Mantener las bases técnicas de la modalidad de atención en carpeta o registro, que esté al alcance de todos, ya que el director la tuvo que buscar en su correo electrónico, para presentarlas a la comisión.</p>		<p>Se imprimirá las bases técnicas y se mantendrán al alcance del equipo técnico. Plazo: durante el presente mes.</p>
<p>Se sugiere realizar un</p>	<p>Instruido por correo</p>	<p>A contar de la creación o</p>	

proceso educativo a las familias que visitan a los niños, respecto a la rutina de los mismos, desde la alimentación hasta las actividades diarias. Lo anterior dado que en el relato se nos da a conocer que algunas familias llevan alimento a sus hijos que posteriormente provoca alteraciones digestivas que podrían evitarse.	electrónico el 19 de agosto de 2013	actualización de los PII de los niños(as) se incluirá un objetivo en el eje familiar relacionado con la observación de la comisión.
En relación a la sugerencia anterior, mantener los respaldos con los resultados y acciones a tomar.		Se incluirán en las propias carpetas de los niños(as).
Se sugiere buscar alguna estrategia que permita bloquear la humedad para resguardar la salud de los niños.	18.08.2013	La residencia cuenta con calefactor en pieza de lactantes con el objetivo de mantener una temperatura adecuada y de esta forma evitar la humedad. Observación superada.
Se sugiere realizar coordinación entre el Consultorio-Residencia-SENAME para apoyar los procesos de atención de salud de los niños(as) que requieren un procedimiento preferencial por ser urgentes o más graves.	26.02.2013 28.06.2013	Existe coordinación eficiente con el Consultorio Cirujano Videla. Observación superada.
Se sugiere mantener libro de sugerencias, reclamos y/o felicitaciones visible ya que manejarlo en la oficina del director dificulta que los usuarios accedan fácilmente a dejar constancia de lo que les parezca observar.		El "Buzón de sugerencias" se encuentra ubicado en la sala de espera de las visitas y al alcance de los padres y/o adultos significativos de los usuarios. Por tanto, se informará a los usuarios de modo de propiciar su uso.
Se sugiere evaluar la posibilidad de mejorar la ubicación de los extintores ya que para usarlos en caso de emergencia están en lugares poco accesibles, sin embargo con fácil acceso para los niños.		La ubicación de los extintores fue sugerida por la Mutual de Seguridad, sin embargo, se analizará nuevamente con esta instancia en consideración a las facilidades de tiempo que ellos tengan. Se realizará seguimiento desde el proceso de supervisión.

Atentamente,



ROLANDO MELO LATORRE
Director Nacional
Servicio Nacional de Menores

AMD/MJC/FBC/MJE

Distribución:

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