



0862

ORD. : Nº

ANT.: Correo Electrónico de fecha 07/02/2013

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

SANTIAGO, 20 MAR 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 Residencias de Protección a residencias administradas por organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores, en la Región de Atacama.

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 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 Nazareth                              | Se observa la necesidad de efectuar un mejoramiento de las áreas de esparcimiento al aire libre              | 21.02.13   | Se está postulando a fondos de la empresa privada para implementar con juegos infantiles el sector del patio.   |
|   | Se requiere de mayores actividades de estimulación para los lactantes.                                       | 21.02.13   | Trabajadores de la empresa Candelaria donarán implementos para el gimnasio infantil relacionados con la estimulación para los lactantes. Para poder implementarlo se requiere de un cierre que evite el ingreso de los preescolares al sector, puesto que destruyen este tipo de implementos. La Fundación llevará a cabo dicha división. |
|   | Se requiere que se refuercen las acciones con el Centro de Salud para controles de niño sano                 | 21.02.13   | Todos los niños y niñas que requieren de control de niño sano tienen al día sus carné. Además de aquello, la residencia ha gestionado la visita mensual de varios especialistas a la residencia, lo que ha implicado que todos los niños, sin excepción reciban revisión en todos los ámbitos de la salud.                                |
|   | Requieren un cierre perimetral más alto y seguro, ello debido al sector en donde se encuentra el centro      | 21.02.13   | Desde la Dirección Regional y como iniciativa del Intendente de la Región, se está trabajando en la adquisición de los fondos para la elevación del cierre perimetral de la residencia.   |
|   | Propender a que la residencia mantenga en el tiempo las buenas prácticas que están ejecutando.               | 21.02.13   | Como buenas prácticas entendemos los flujos de comunicación con los usuarios, los lugares de visita habilitados y las salidas recreativas.  |
|   | Se sugiere que aún no correspondiendo al área de intervención el protocolo de diagnóstico, se hace necesario | 21.02.13   | Si la residencia no cuenta con diagnóstico anterior al ingreso, siempre se debe elaborar uno con la situación del niño(a), lo que da cumplimiento a la metodología del proyecto,  |

|                  |  |          |  |
|------------------|--|----------|--|
|                  | contar con un diagnóstico de cada caso, esto para mantener información completa referente al momento, problemática y visibilizar si el niño cuenta con familia extensa para proyectar su re-vinculación cuando carece de adultos responsables.   |          | establecido en sus bases técnicas.   |
|                  | Si bien se observa una mejoría en cuanto a la cantidad de resoluciones judiciales en las carpetas, es un aspecto a reforzar.   | 21.02.13 | Las carpetas contienen todas las resoluciones judiciales a la fecha.   |
|                  | Se observa como fundamental el protocolo de ingreso del niño/a a la residencia. De igual forma se visualiza como una figura a analizar la de la coordinadora de educadoras de trato directo, debiendo revisarse sus funciones y desarrollo.  | 21.02.13 | Existe protocolo de ingreso y el descriptor de funciones de la coordinadora de educadoras ya está elaborado y ha sido socializado con el equipo  |
|                  | Se requiere reforzar el trabajo con las familias en los talleres.  | 21.02.13 | Se desarrollan talleres, pero es complejo llevarlo a cabo sin que medie una orden del Tribunal   |
|                  | Al momento de sugerirse el egreso o pre egreso del niño/a de la residencia, se requiere visualizar la necesidad de sugerir o no un control social y/o intervención por un programa ambulatorio e iniciar coordinaciones en cuanto al caso. Lo anterior, en caso de ser acogida tal sugerencia por el tribunal.   | 21.02.13 | En general esta solicitud se realiza en el informe de egreso o de pre-egreso   |
|                  | Se requiere de mayor capacitación a los Encargados Técnicos en el trato a los lactantes.   | 21.02.13 | Durante el primer semestre la UPRODE llevará a cabo una capacitación para las educadoras.  |
|                  | Se observa como necesario reforzar acciones de estimulación en los Encargados Técnicos hacia los lactantes.  | 21.02.13 | Se contratará a una auxiliar de Párvulos a cargo de este aspecto en los lactantes. Esto a partir de Abril.   |
|                  | Se debe reforzar las acciones de seguridad en los lactantes cuando existan emergencias,  | 21.02.13 | Existe protocolo elaborado y realizado con el prevencionista de riesgo.  |
| ▪ RSP PER Tikuna | Se constata la existencia de varias donaciones que no se pueden instalar (que se encuentran guardadas), por razones de seguridad ya que las residentes son muy "destructivas" de acuerdo a lo indicado por la Directora. Se señala que en el mes de Septiembre 2012, las niñas rompieron los computadores por lo cual se deshabilitó el área de computación. | 21.02.13 | Se han instalado los equipos aunque no de forma completa. De la donación de cinco equipos, sólo han instalado tres, los otros dos equipos aún se resguardan en la Fundación IEP. En relación a otra donación, como por ejemplo, una piscina, ésta se encuentra instalada y con uso. Han habilitado para esto una sala con los equipos y un lugar del patio para la instalación de la piscina.  |
|                  | De acuerdo a lo anterior, se deben realizar acciones orientadas a mejorar el trabajo de valorización de las niñas a los equipamientos que están a su disposición.  | 21.02.13 | Sobre las valorizaciones de equipos y bienes, al interior de la residencia, se intenta mediante intervención inculcar el valor de los objetos. Estas intervenciones no están en registro.  |
|                  | Se observa necesario definir la rutina de las niñas, en la visita efectuada por la Comisión, fue posible observar que no existe o no se cumple.  | 21.02.13 | Existe una rutina escrita la cual debe ser impresa y socializada. En la práctica, no se observa una estructura definida en torno al rol que deban ejecutar las educadoras. Se concluye que existe la idea de rutina, sin embargo, no está alineada entre el equipo y tampoco está informada a las niñas y adolescentes. La rutina que se observa es parte de un orden que emerge de las necesidades del momento más que una estructura desarrolla y predispuesta. Este tema se abordará en el proceso de supervisión 2013. |

|  |          |  |
|--|----------|--|
| De acuerdo a lo observado, se debe abordar de manera urgente el trato de las niñas a las funcionarias, en lo visto se denota mucha agresividad y abuso con las solicitudes de atención.  | 21.02.13 | No se han establecido estrategias de control ante las demandas de las niñas y adolescentes para con las educadoras y equipo profesional. Se ha desarrollado una instrumentalización por parte de las adolescentes de mayor edad. Existen frecuencias de demandas definida en torno a algunas educadoras. Se pretende redefinir esta relación en base al cambio de dirección que ocurrirá en marzo.   |
| Se requiere implementar libro de reclamos y sugerencias.   | 21.02.13 | Se implementará en marzo un sistema de reclamos y sugerencias.   |
| Es necesario actualizar registro de visitas.   | 21.02.13 | Han desarrollado un protocolo ante las visitas, el cual indica, registrar las visitas como a la vez establecer futuros encuentros y coordinaciones, comprometiéndose a actualizarlo a la fecha.  |
| Se requiere que las carpetas cuenten con foto individual de cada niña.   | 21.02.13 | Efectivamente no existen fotografías de las niñas y adolescentes en las carpetas, lo que se individualizará a la brevedad.   |
| Se solicita que las resoluciones del Tribunal se impriman y se archiven en las carpetas individuales.  | 21.02.13 | Si bien las resoluciones de tribunales se encuentran en las carpetas como también las actas de audiencia, éstas se encuentran desordenadas. En varias carpetas revisadas no siguen un orden cronológico. Lo anterior estará en orden en marzo.   |
| Se considera necesario que la Dirección elabore un protocolo de acogida, el cual hace que el procedimiento sea claro y ordenado. Además que la institución cuente con un reglamento estructurado, el cual sea visible tanto para las niñas como para las personas que requieran de ello.   | 21.02.13 | Existen una serie de protocolos, incluido el de acogida, que están desarrollados y contruidos a través de un trabajo de equipo por parte de la directora, profesionales y educadoras. De estos protocolos, existen algunos publicados y pegados en las paredes para el conocimiento interno, por ejemplo, el referente al uso de la cocina. Sin embargo, la mayoría, aún no están publicados o socializados, sólo están digitalizados. Se hará firmar a las niñas y las familias el conocimiento de dicho protocolo. |
| Que el centro cuente con profesionales adecuados para las necesidades especiales que requieran las niñas con trastornos psiquiátricos.   | 21.02.13 | No existe -según lo referido por la directora-, capacitaciones o cursos que especialicen a las educadoras sobre la atención ante usuarios que hayan sido diagnosticadas psiquiátricamente. Esta situación no ha sido necesaria a la fecha pues no se cuenta con niñas con diagnóstico psiquiátrico. Para situaciones de manejo conductual se llevará a cabo capacitación a educadoras por parte de la Unidad de Protección de Derechos durante el primer semestre del presente año.                                  |
| Se requiere que toda entrevista realizada tanto a las niñas, como a sus familias queden registradas en las carpetas individuales.  | 21.02.13 | Existe un registro que está en carpeta, dentro de un formato establecido, el cual es parte de una metodología clara, donde se plasma la entrevista inicial. En esta se explora la información en torno a las dinámicas familiares, emocionales, familia extensa y otros. Esta información es parte de los insumos iniciales para el diagnóstico.   |
| Se requiere que el equipo técnico cuente con estrategias para abordar los casos donde las niñas no logren comprender, por edad, las reglas y funcionamiento de la residencia.  | 21.02.13 | No existen estrategias basadas, por ejemplo, en procesos como el lenguaje y su relación con la edad, aspectos culturales, etarios, organizaciones cognitivas y emocionales. Si se cumplen los límites de edad para este tipo de residencia, no debieran existir problemas de comprensión.  |
| Se debe considerar que todo caso a trabajar debe presentar una evaluación integral para ir adquiriendo antecedentes relevantes de las necesidades de las niñas y adolescentes, desde esta evaluación se puede construir el diagnóstico, el cual determina el momento y situación por el cual pasan las niñas. Según lo observado se puede determinar que el centro presenta falencia a nivel de organización de protocolos y de formatos claros. | 21.02.13 | Se han mantenido los problemas en torno a la definición del formato, por ejemplo, de los diagnósticos o de los Planes de Intervención Individual. En torno a los protocolos se observan ciertos avances en relación a la confección de éstos, aunque aún es problemático su socialización y rapidez en la confección. La nueva conformación del equipo en marzo va a contribuir a mejorar este aspecto.  |

|  |          |   |
|--|----------|---|
| Se sugiere incorporar en todas las carpetas de las niñas el diagnóstico social y familiar.   | 21.02.13 | Si bien existe un diagnóstico en cada carpeta, se observa cierto desorden y una acumulación de informes de otras causas o medidas, años e instituciones, lo cual, aumenta la percepción de desorden. Tema que será monitoreado desde el proceso de supervisión para el presente año.  |
| Es necesario que se realice una evaluación integral para pesquisar las necesidades de las niñas.   | 21.02.13 | Existe un formato de entrevista inicial donde se establecen cualitativamente tópicos importantes en torno a las necesidades de las niñas y adolescentes. También existe una ficha de ingreso donde se determina, cuantitativamente, datos de importancia, como: su pertenencia a Fonasa, consultorio o nivel de escolarización.   |
| Se solicita que los informes evacuados a tribunales se envíen en los plazos establecidos.  | 21.02.13 | No existe un cumplimiento constante en torno a las fechas demandadas por tribunales, lo que se repondrá a la brevedad.  |
| Actualizar a la brevedad los Planes de Intervención Individual, considerándose excesivo el plazo establecido.  | 21.02.13 | No existe una actualización completa de los Planes de Intervención Individual. Tampoco existe una unificación de los formatos, lo que debe estar regularizado en marzo.   |
| Se requiere que se efectúen análisis de casos y reuniones técnicas.  | 21.02.13 | Existe registro de reuniones técnicas tanto de la residencia como en coordinación con otras instituciones. Los registros los mantienen en carpeta individual.   |
| Se considera necesario que se fortalezcan las relaciones con redes y ver posibilidades de actividades extraprogramáticas.  | 21.02.13 | No han establecido relaciones con agrupaciones que les otorguen apoyo en actividades extraprogramáticas. Sí se observa que han establecido relaciones con instituciones de ayuda benéfica, como por ejemplo: la Empresa Minera Flúor, la iglesia evangélica. Estas relaciones son de beneficencia o donativos. Tema que se abordará en proceso de supervisión del presente año. |
| Se solicita que se actualicen antecedentes judiciales y remitir informes de avance.  | 21.02.13 | Actualizan la información remitida de tribunales, pero dentro de un desorden que no permite observar la existencia de la documentación dentro de su totalidad. Además se observan atrasos en los informes de avances. Tema que se abordará en proceso de supervisión del presente año.  |
| Se recomienda trabajar en el levantamiento de la información y mapa de la familia extensa para el despeje de la misma.   | 21.02.13 | Dentro del formato que han desarrollado para la entrevista inicial, se trabaja en el desarrollo preliminar de un genograma y posibles relaciones de familia que se pueden asumir como extensas.   |
| Se debe incorporar en los Planes de Intervención Individual o en planes de intervención familiar objetivos concretos a cumplir, en plazos de tiempo preestablecidos.               | 21.02.13 | No se observa la incorporación de objetivos concretos en el eje familiar en los Planes de Intervención Individual. Tema que se abordará en proceso de supervisión del presente año.   |
| Se requiere establecer espacios adecuados para la interacción de las niñas.  | 21.02.13 | Han llevado adelante el desarrollo de espacios adecuados.   |
| Se requiere definir perfil de ingreso de las residentes, ya que muchas de ellas cuentan con patologías psiquiátricas, lo cual dificulta el manejo conductual de éstas y del grupo. | 21.02.13 | No existen niñas con patologías psiquiátricas ingresadas en la residencia. Sin desmedro de lo anterior, la residencia debe ingresar a todas las niñas y adolescentes derivadas desde los tribunales competentes. El perfil de las usuarias está determinado por las bases técnicas de la modalidad de atención.   |
| Se requiere con urgencia la articulación con la red social en beneficio de las residentes.   | 21.02.13 | No existe articulación social. Durante el primer semestre la Unidad de Protección de Derechos coordinará con el Ministerio de Desarrollo Social, una capacitación en beneficios sociales a todas las trabajadoras sociales de proyectos de la red SENAME.   |
| Se requiere contar con apoyo de profesional del área de nutrición. Las minutas no son elaboradas por profesional del área.   | 21.02.13 | Se realizó contacto con nutricionista, contando con minuta alimenticia. Para el control del proceso y actualización de la minuta se deben realizar acciones por parte de la directora de la residencia, situación que será monitoreada por medio del proceso de supervisión.  |
| Los medicamentos son administrados por el personal de la cocina, situación que debe resolverse a la brevedad.  | 21.02.13 | Los medicamentos son suministrados por la encargada de residencia o por las educadoras de turno.  |

|                     |  |          |  |
|---------------------|--|----------|--|
|                     | Se observa que las carpetas con antecedentes escolares se encuentran incompletas.  | 21.02.13 | Existe la documentación en relación a la calidad de alumno regular, sin embargo, debido a que las carpetas no se encuentran ordenadas, dificulta la comprensión de las mismas. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión.   |
|                     | Se requiere reactivar actividades recreativas a través de redes de apoyo.  | 21.02.13 | No se han activado redes recreativas, tampoco se han establecido contacto con agrupaciones de índole juvenil, cultural o social. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión.   |
|                     | Se señala que las niñas no cuentan con el apoyo suficiente para la realización de sus tareas escolares.  | 21.02.13 | No se detecta una estructura estable para el apoyo, como tampoco la existencia de estrategias en función a las necesidades de estudio de las niñas y adolescentes. Existe apoyo, pero no logra constituirse como algo estable. Éste se desarrolla en función a prácticas profesionales en psicopedagogía o ayudas en el estudio que nacen de forma espontánea por parte de las monitoras. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión.  |
|                     | Se requiere que la residencia gestione la obtención de antecedentes escolares de las niñas atendidas.  | 21.02.13 | Se observa, según la información de carpeta, que logran adquirir los certificados de alumno de regular. En algunos casos se observan concentraciones de notas, informes de conducta, sin embargo, esto no es algo constante dentro de las carpetas. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión.  |
|                     | Se recomienda que la residencia, busque las alternativas que permitan que las niñas cuenten con espacios exclusivos para las labores de estudio.   | 21.02.13 | Cuentan con espacios creados para el estudio, como por ejemplo la biblioteca y el comedor.   |
|                     | Implementar estrategias que propendan a restablecer la disciplina en el centro,(normas de disciplinas y de sanciones, planes que propicien la buena convivencia, etc.)   | 21.02.13 | No se evidencian estrategias. Comenta la directora que han desarrollado reuniones de equipo, han intentado mediante las intervenciones llevar adelante alguna estrategia, pero esto no ha sido posible. Según lo observado, no existen sistemas de convivencia desarrollados por el equipo encargado de los cuidados, sino más bien dinámicas establecidas, culturalmente, por las niñas y adolescentes y las que están en función de la alta demanda e instrumentalización. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión. |
|                     | Gestionar con redes externas, charlas, talleres sobre prevención y autocuidado en todos sus ámbitos.   | 21.02.13 | No se han establecido redes. Con la nueva dirección se motivará este contacto.   |
|                     | Gestionar apoyo externo, en temas como, manejo de liderazgo negativo y positivo.   | 21.02.13 | No se han establecido redes. Con la nueva dirección se motivará este contacto.   |
|                     | Se requiere mayor cantidad de personal o en su defecto personal más calificado. Lo anterior debido a las permanentes situaciones de crisis que se presentan por parte de las niñas atendidas.                          | 21.02.13 | No se evidencia un cambio en la dotación del personal o en la especialización de este. Se declara la existencia de una fuerte rotación, en especial en la figura de la dupla profesional. Tema que será monitoreado mediante el proceso de supervisión.  |
|                     | Es importante señalar que ninguna de las niñas presentes al momento de la visita efectuada por la Comisión quiso ser entrevistada. De acuerdo a lo señalado por dicha Comisión las niñas se encontraban muy alteradas. | 21.02.13 | Sin desmedro de lo informado por la Comisión, se puede informar que la Unidad de Protección de Derechos, mediante su supervisor técnico lleva a cabo entrevistas al menos una vez cada semestre.   |
| ▪ REM PER Maravilla | Aunque el recinto es amplio y cuenta con las dependencias y equipamiento necesario, se ve que no se utilizan óptimamente por problemas de orden e higiene.   | 13.02.13 | Se han llevado a cabo algunos arreglos a la fecha. En marzo se concreta el cambio de infraestructura momentáneamente, hasta que culminen los arreglos en el actual inmueble, lo que contribuirá a mantener el orden.   |
|                     | Se requiere que el personal de la residencia sea capacitado en un curso de primeros auxilios.  | 13.02.13 | Durante el primer semestre la Unidad de Protección de Derechos realizará capacitación a educadores. Respecto de primeros auxilios,   |



|  |          |  |
|--|----------|--|
| Se requiere que el personal participe en los talleres de resolución de conflictos y manejo de situaciones límites.   |          | durante marzo se gestionará con prevencionista de riesgos de la institución la capacitación al personal.   |
| Las últimas intervenciones registradas en el plan de seguridad de la residencia son del mes de octubre 2012.   | 13.02.13 | Se actualizará la información a la brevedad.   |
| Se requiere que todas las carpetas individuales, cuenten con la foto de cada niña.   | 13.02.13 | Cada carpeta está debidamente individualizada a la fecha.  |
| Es necesario que se implementen registros de reclamos y sugerencias.   | 13.02.13 | Con esta fecha se implementará libro de reclamos y sugerencias   |
| Se requiere que la residencia cuente con un protocolo de acogida.  | 13.02.13 | Se implementará y socializará la acogida sugerida en orientaciones técnicas del servicio.  |
| Se requiere que las entrevistas de la Directora con la niña y profesionales que realizan el traslado, al ingreso, quede registrada en las carpetas individuales.   | 13.02.13 | Todas las intervenciones, ya sea de acogida, como de tratamiento propiamente tal, son incorporadas y se actualizarán al mes de marzo.  |
| Es necesario que las rutinas y normas de funcionamientos del centro se encuentren disponibles para el conocimiento de las familias de las niñas atendidas o de otras personas que las requieran.   | 13.02.13 | Se elaborará un documento para entregar al ingreso a las familias de las niñas y se hará firmar a éstas y sus familias en conocimiento de la normativa.  |
| Se solicita que se aumente el número de educadoras por niña, a objeto que se pueda apoyar de mejor manera en el proceso de adaptación de las niñas atendidas.  | 13.02.13 | El número de educadoras esta en relación con las orientaciones técnicas.   |
| Se sugiere que la residencia cuente con formatos claros de diagnósticos.   | 13.02.13 | La institución cuenta con formatos para todos los centros que administran, los que son comprensibles y claros.   |
| Que todas la carpetas cuenten con su documentación diagnóstica al día, esto con el fin de permitir que los procesos de intervención se puedan realizar de manera eficaz ya que se contaría con los antecedentes relevantes de las niñas atendidas. | 13.02.13 | Se requiere la incorporación de diagnósticos iniciales de las niñas cuando vienen de otras instituciones, se debe coordinar aquello. En marzo las carpetas contarán con toda la información.   |
| Actualizar a la brevedad los Planes de Intervención Individual, considerándose excesivo el plazo establecido.  | 13.02.13 | En marzo las carpetas contarán con toda la información.  |
| Efectuar análisis de casos y reuniones técnicas.   | 13.02.13 | Las reuniones técnicas con análisis de casos se realizan, se deben formalizar los acuerdos que allí se toman.  |
| Fortalecer relaciones con redes y ver posibilidades de actividades extraprogramáticas.   | 13.02.13 | Dentro de la comuna de Freirina son pocas las alternativas de redes, sin embargo, la directora gestiona todas las posibilidades que tiene dentro de la comuna. Fuera de ella, durante este verano las niñas asistieron a la playa durante dos semanas, acompañadas de su directora y educadoras. |
| Actualizar antecedentes judiciales y remitir informes de avance.   | 13.02.13 | En marzo las carpetas contarán con toda la información.  |
| Se recomienda trabajar en el levantamiento de información y mapa de la familia extensa para el despeje de la misma.  | 13.02.13 | Dentro del diagnostico se incorporarán las posibilidades de familia extensa.   |
| Se debe incorporar en los Planes de Intervención Individual o en planes de intervención familiar objetivos concretos a cumplir por éstas en plazos de tiempo preestablecidos.  | 13.02.13 | Los Planes de Intervención Individual están planteados por formato con objetivos y plazos definidos.   |
| Se requiere que se cuente con un calendario de vacunas a parte de lo indicado en el carnet de salud.   | 13.02.13 | Se cuenta con un calendario de vacunas de todas las usuarias de la residencia.   |
| Se requiere contar con horas de profesional del área de la nutrición a objeto que  | 13.02.13 | El contacto con nutricionista se llevará a cabo a la brevedad, contando en marzo con nueva minuta de alimentación  |

|  |          |   |
|--|----------|---|
| intervenga y les entregue recomendaciones.   |          |   |
| Mantener actualizado antecedentes escolares de las alumnas, en forma semestral.  | 13.02.13 | Durante este año, las alumnas contarán con certificados de alumna regular y de notas de manera semestral.   |
| Crear sistema de monitoreo del rendimiento escolar de las alumnas, se sugiere planilla Excel.                              | 13.02.13 | El control escolar de las niñas tiene otro sistema de registro, sin embargo, se acoge la sugerencia.  |
| Se requiere que se implemente un libro de Reclamos y de sugerencias.   | 13.02.13 | Con esta fecha se implementará libro de reclamos y sugerencias.   |
| Se solicita que la residencia implemente un sistema de procedimientos ante reclamos.                                       | 13.02.13 | El procedimiento será una respuesta formal a quien lo realiza.  |
| Se requiere contar con normas de disciplina y sanciones.   | 13.02.13 | Las normas y las posibles sanciones son conocidas, pero se deben socializar de una manera más formal.   |
| Implementar plan de acciones de promoción de una buena convivencia.  | 13.02.13 | Durante el primer semestre se incorporarán temáticas relacionadas en talleres dirigidos hacia las niñas, donde también deben participar las educadoras.   |
| Es necesario implementar un Plan de Prevención y Seguridad básicas en donde participen todos los actores de la Residencia. | 13.02.13 | El prevencionista de la institución debe generar la capacitación a todo el personal y usuarias a la brevedad, sobre todo ante el uso de la nueva infraestructura. Tema que se monitoreará mediante el proceso de supervisión. |

Atentamente,



PVM/FBC/MJE

Distribución:

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

## Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



|                       |   |
|-----------------------|---|
| ID :                  | 160952  |
| Materia :             | ORD.862 SENAME, REMITE AVANCE DE ABSERV. VISITAS CISC |
| Folio Ingreso :       | 8836.13   |
| Característica Dcto : | Papel   |
| Tipo Dcto :           | Oficio  |
| Número del Dcto :     | 862   |
| Fecha del Dcto :      | 2013-3-20   |
| Recepcionista :       | 669   |
| Fecha Recepción :     | 2013-03-20 10:44:02                                   |
|                       |   |
| Tipo Remitente :      | Institucion   |
| Nombre Remitente :    | SENAME  |
|                       |   |
| Tipo Destinatario :   | Area Interna  |
| Nombre Destinatario : | 22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL                     |

Timbre Oficina de Partes