



22

OFICINA DE PARTES	
F:	19776.13
ID	194490
FECHA	08 JUL. 2013

Jud: 94

ORD. : Nº 1575

ANT.: Correo electrónico de la Sra. Macarena Cortés Camus de fecha 30/05/2013

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

SANTIAGO, 08 JUL 2013

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

**A: SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
JEFE DE LA DIVISIÓN DE REINSERCIÓN SOCIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA**

Junto con saludarle, el presente tiene por objetivo compartir con usted los avances obtenidos en relación a las observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC) a residencias de protección, durante el 1er. semestre del presente año en la región de Arica y Parinacota.

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 comisión 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
CPE Lactantes y Preescolares de Arica	Recambio de almohadas, por término de su vida útil.	24 De Junio 2013	La residencia ya adquirió las almohadas para las camas de los niños(as). En estos momentos voluntarias de las damas de lila se encuentran elaborando las fundas para ser utilizadas definitivamente.
	Mantención de dos llaves en los lavamanos.		Reparación realizada.
	Establecer gestiones a fin de habilitar una nueva bodega de alimentos o mantención con ampliación de ésta, sobre todo en lo referido a su estructura antigua.		Todas las observaciones realizadas por la Comisión, relacionadas con la infraestructura de la residencia, están siendo evaluadas por la institución colaboradora. La respuesta definitiva se tendrá antes de la supervisión del presente bimestre.
	En el patio general, se debe realizar una mantención de los cielos perimetrales que se encuentran deteriorados producto del paso del tiempo.		
	Este centro, por atender a lactantes y niños de alto riesgo en lo referido a su salud, deben habilitar un sistema de acumulación de agua potable en caso de cualquier contingencia.		
	Se deben actualizar los correspondientes informes sanitarios y resoluciones para las áreas de sediles y		La institución colaboradora se encuentra en proceso de obtener la autorización sanitaria.

<p>cocina del establecimiento.</p> <p>Este centro debe contar con el certificado TE1 de la Superintendencia de Energía y Combustibles (SEC).</p>		<p>Todas las observaciones realizadas por la Comisión, relacionadas con la infraestructura de la residencia, están siendo evaluadas por la institución colaboradora. La respuesta definitiva se tendrá antes de la supervisión del presente bimestre.</p>
<p>Reforzar el proceso de vinculación en la primera acogida con los padres, familia y/o terceros significativos de los niños(as).</p>		<p>La directora y equipo técnico de la residencia se encuentran trabajando en un protocolo de acogida, el cuál será profundizado en supervisión del actual bimestre.</p>
<p>Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (patio, recepción entre otros) los derechos de los lactantes y los derechos y responsabilidades de los padres y/o sus familias.</p>		<p>Durante el presente semestre se abordará la observación de la comisión con el objetivo de dar un total cumplimiento.</p>
<p>Elaborar un protocolo de evaluación diagnóstica desde el área social, psicológica y educación parvularia que indique las variables a bordar por disciplina.</p>		<p>La residencia cuenta con lineamientos sobre la evaluación diagnóstica. En base a la observación de la comisión y con el objetivo de estandarizar los procesos, el equipo confeccionará protocolo de evaluación diagnóstica. El avance de dicho instrumento será supervisado el presente bimestre.</p>
<p>Elaboración de protocolo de recopilación de antecedentes diagnósticos.</p>		<p>El equipo técnico y la directora de la residencia ya se encuentran trabajando en esta materia, todo lo cual será analizado en la supervisión del presente bimestre.</p>
<p>Incorporación inmediata de una profesional educadora de párvulos al equipo de trabajo.</p>		<p>La residencia ya cuenta con la incorporación de una educadora de párvulos con media jornada de trabajo.</p>
<p>Faltan horas profesionales para realizar evaluaciones y seguimiento a los niños(as).</p>		<p>El actual recurso humano del hogar es el comprometido por la institución colaboradora en la licitación que se adjudicó la actual residencia.</p>
<p>La residencia no cuenta con protocolo de intervención, es necesario estandarizar las prácticas y que éstas sean más adecuadas y rápidas de aplicar.</p>		<p>La residencia cuenta con lineamientos sobre procesos de intervención. En base a la observación de la comisión y con el objetivo de estandarizar los procesos, el equipo confeccionará protocolo de intervención. El avance de dicho instrumento será supervisado el presente bimestre.</p>
<p>Los sueldos de los profesionales son muy bajos comparados con otras ofertas del territorio.</p>		<p>La institución colaboradora no cuenta con recursos económicos para contemplar un aumento en las remuneraciones del personal.</p>
<p>El PEI (programa de estimulación individual) debe considerar la causal de ingreso de los niños(as), la reparación del daño, tipo de apego desde el ingreso hasta el egreso de los usuarios(as), con el objetivo de prepararlos para su egreso, ya sea con sus padres, familia extensa, otra institución o familia adoptiva.</p>		<p>La residencia se encuentra en proceso de sistematización de las acciones con el objetivo de realizar protocolo del PEI. Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances durante el presente bimestre.</p>
<p>Actualizar los PEI de los niños(as) y sus familias.</p>		<p>La residencia se encuentra en proceso de sistematización de las acciones con el objetivo de actualizar los PEI. Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances durante el presente bimestre.</p>
<p>Se debe profundizar en la reparación de los niños(as) con psicoterapia.</p>		<p>El psicólogo de la residencia realiza atenciones psicoterapéuticas a los niños y niñas de la residencia. De dichas acciones existen los respectivos registros y verificadores.</p>
<p>Se debe realizar mayor capacitación a las educadoras de trato directo relacionadas con todos los procesos de intervención hacia los niños(as).</p>		<p>La residencia realizará una calendarización de las capacitaciones para las educadoras de trato directo para ser concretado durante el segundo semestre de 2013.</p>

Para el momento del egreso, proteger la desvinculación progresiva y sana entre los niños(as) y las educadoras de trato directo.	Los profesionales de la residencia realizarán protocolo de egreso de los niños(as) con el objetivo de ser aplicado durante el segundo semestre del presente año. Desde el proceso de supervisión del presente bimestre se analizarán los avances de esta acción.
Se debe contar con los verificadores de las evaluaciones de los niños(as).	En todas las carpetas de los niños(as) existen los registros y verificadores de las evaluaciones realizadas.
Faltan instrumentos de evaluación psicológica para ser utilizados por los profesionales de la residencia.	Desde el proceso de supervisión se abordará esta observación, tanto con la directora de la residencia como con la institución colaboradora con el objetivo de actualizar los actuales instrumentos técnicos utilizados por los profesionales de la dupla psicosocial.
Si un niño(a) es egresado con familia extensa, se debe trabajar la reparación con sus padres.	Debido a que la residencia, por su modelo de atención, debe garantizar el diagnóstico de la situación de vulneración de derechos de los niños(as) que atiende, los procesos de reparación deben ser realizados por proyectos ambulatorios de la red de protección territorial.
Para el trabajo con la familia nuclear utilizar las redes territoriales (Fosis, Sercotec, Dideco y otros).	La residencia realiza las acciones indicadas por la comisión. Sin embargo, desde el proceso de supervisión se insistirá en contar con el registro de las intervenciones y los verificadores correspondientes en cada carpeta de los niños(as).
Que los planes de intervención de los niños(as) sean individuales y no repitiendo modelos de otros niños(as).	En la actualidad, la dupla psicosocial se encuentra trabajando en la actualización y mejoramiento de los planes de intervención individual, los cuales deben estar en régimen entre Julio y Agosto del presente año.
Las carpetas no muestran el trabajo que el psicólogo indica que se realiza.	Gracias a la incorporación de nueva trabajadora social, se están realizando revisiones de todos los procesos llevados en la residencia en esta área, a fin de mejorar el tema de la gestión integral de la dupla psicosocial, todo lo cual es materia de supervisión durante el presente bimestre.
Dotar a la residencia de personal competente que planifique, realice visitas domiciliarias, evalúe entre algunas de las acciones relevantes a realizar.	La observación realizada por la comisión será tema de evaluación por parte de los profesionales de la residencia durante el presente bimestre.
Aumentar las horas donde se pueda perfeccionar el contacto físico (cariño) de los niños(as) con los adultos.	La residencia cuenta con manual de salud. Además se implementaron carpetas de salud, registros diarios en cuaderno de novedades y registro de administración de medicamentos diario por niño.
Generar un documento con los procedimientos para la temática de salud y los canales de derivación ante la aparición de posibles problemas.	La observación realizada por la comisión será tema de evaluación por parte de los profesionales de la residencia durante el presente bimestre.
Programar actividades anuales de difusión de temas de promoción de la salud a todo el personal de la residencia (vacunas, enfermedades transmitidas por alimentos, enfermedades infectocontagiosas, entre otras).	En la residencia existe profesional nutricionista, hecho por el cual todas las minutas son balanceadas, nutritivas y saludables.
Mantener orientación a la alimentación saludable.	La residencia reactivará el uso del buzón de reclamos y sugerencias durante el presente bimestre, incluyendo su forma de uso y procedimientos.
Se recomienda implementar libro de reclamos y sugerencias incluyendo la forma de uso, procedimientos, forma de respuesta y plazo para la misma.	La residencia realizará las gestiones con bomberos con el objetivo de contar con informe de seguridad durante el tercer trimestre del presente año.
Solicitar informe de seguridad a bomberos con el objetivo de conocer las falencias del lugar y subsanarlas.	

RPM Alwa	Mantenimiento general de los baños del sector de los niños mayores.	26-06-2013	La residencia gestionó la elaboración de un presupuesto a fin de realizar labores de mejoramiento a los baños. Conjuntamente con lo anterior, se recibió donación consistente en 100 bloquetas, las cuales serán utilizadas con este fin. Desde el proceso de supervisión se revisarán los avances de los arreglos durante el presente bimestre.
	Obtener informe sanitario y resolución sanitaria para la elaboración de alimentos. La bodega de alimentos debe estar separada de otros artículos y/o materiales no afines.		La residencia realizó la correspondiente solicitud, remitiendo los documentos respectivos a fin para obtener la resolución sanitaria. Por otra parte, se realizará una revisión de las actuales condiciones de almacenamiento en bodega, proceso que será supervisado durante el presente bimestre.
	Mantenimiento general de dormitorios sector B.		Se realizarán las correspondientes gestiones con la institución colaboradora a fin de gestionar los recursos para dicho fin, a lo cual se suma las gestiones llevadas a cabo por la directora de la residencia con el área privada para continuar recibiendo donaciones que permitan lograr este objetivo durante el segundo semestre del año 2013.
	Gestionar certificado de fumigación y desratización.		La directora de la residencia informa que se realizan estas acciones dos veces al año. La correspondiente al segundo semestre está programada para el presente mes.
	El centro debe obtener certificado ET1 de la Superintendencia de Energía y Combustibles.		Este trámite se está gestionando con un profesional autorizado quien realizará un levantamiento general de las instalaciones para que una vez que este todo en norma, se logre la certificación correspondiente (segundo semestre año 2013).
	Realizar más capacitaciones considerando las necesidades de los distintos estamentos.		Este tema será analizado en conjunto con la institución colaboradora mediante el proceso de supervisión del presente bimestre.
	Solicitar ítem de capacitación a la Fundación ejecutante.		
	Establecer un manual operativo del funcionamiento de la residencia respecto a los procedimientos e intervenciones a realizar con los usuarios, desde el ingreso, permanencia y egreso de los mismos.		La residencia realizará una sistematización de las acciones sobre este tema con el objetivo de la creación de un manual de funcionamiento, proceso que debe estar en regla durante el tercer trimestre del presente año.
	Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (patio, recepción) los derechos y responsabilidades de los usuarios, de acuerdo al rango etareo y sus familias.		La residencia implementará la observación realizada por la comisión, desde el proceso de supervisión se analizarán los avances durante el presente bimestre.
	Establecer un protocolo de criterios psicodiagnóstico a evaluar en los niños.		La residencia realizará una sistematización de las acciones sobre estos temas con el objetivo de la creación de un protocolo en cada uno de ellos, proceso que será analizado desde la supervisión técnica en el presente bimestre.
	Establecer un protocolo de recolección de antecedentes diagnósticos (educación, salud, red Sename, comunitario, entre otros).		
	Aumentar las horas de la psicóloga, actualmente está contratada por 30 horas para una población de 26 niños. Falta tiempo para realizar labores de calidad: visitas a colegios, llevar a la atención psiquiátrica y médica, entre otras.		El personal actual de la residencia así como también su carga horaria es la comprometida por parte de la institución colaboradora en su proyecto de funcionamiento en el actual convenio con el Servicio.
	Falta de instrumentos de evaluación psicológica, lo que se posterga hasta que		Desde el proceso de supervisión, se realizarán gestiones con la institución colaboradora con el objetivo de evaluar la

la profesional se las consiga u otro profesional lo haga cuando pueda. Cada institución debe tener los instrumentos para la oportuna evaluación de los niños.	posibilidad de compra de instrumentos técnicos durante el segundo semestre del año 2013.
Mejorar los sueldos de los profesionales con el objetivo de evitar la rotación que implica la interrupción de los procesos con los niños.	La institución colaboradora aumentó las remuneraciones a la dupla psicosocial.
Implementar un plan de intervención familiar con el que se puede trabajar con los padres de los niños e incentivar su vinculación.	Estas acciones se están llevando a cabo, se realizan talleres de padres e intervenciones familiares. Todo ello será materia de supervisión en todas las visitas a la residencia.
Trabajar con protocolos estandarizados.	Los profesionales de la residencia se encuentran con la misión de elaborar protocolos para la residencia. Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances en esta materia desde el presente bimestre.
Capacitar a todos los profesionales en intervenciones sistémicas, tanto individuales como familiares.	La institución colaboradora no cuenta para el segundo semestre con ítem para capacitación de su personal. Desde el proceso de supervisión, se intencionará que para la presentación de la matriz lógica del 2014 se incluya dicho ítem presupuestario.
Contratar profesional experto en vinculación familiar.	El personal actual de la residencia así como también su carga horaria es la comprometida por parte de la institución colaboradora en su proyecto de funcionamiento en el actual convenio con el Servicio.
Valorar el trabajo de todos los profesionales con mejoras de sueldos para evitar la rotación y corte de los procesos de los niños.	La institución colaboradora aumentó las remuneraciones a la dupla psicosocial.
Asignar a los niños espacios para guardar su ropa y pertenencias. Eliminar el ropero común, dado que elimina la noción de "pertinencia" y no fomenta el cuidado por ellas.	Existen lockers donde los niños guardan su ropa y en los dormitorios existen estanterías. Se fomentará que los niños marquen su ropa a fin que sea utilizada sólo por ellos y evitar el uso común. Desde el proceso de supervisión se analizará los avances en esta materia a contar del presente bimestre.
Crear instancias de participación de los niños, en las que puedan opinar sobre decisiones que afecten su vida al interior de la residencia, así como sus planes futuros.	Cada casa realiza reuniones mensuales con los niños con el objetivo de analizar temas de su interés. Existen los verificadores correspondientes.
Redacción de un catálogo que incluya los hechos que se determinan como negativos y sus sanciones.	La residencia cuenta con reglamento interno. Desde el proceso de supervisión se ha indicado la necesidad de revisarlo y actualizarlo, proceso que será monitoreado desde el presente bimestre.
Determinar estímulos y beneficios para los niños que muestren una actitud positiva y se destaquen en ciertos ámbitos.	Existe esta buena práctica al interior de la residencia en relación a la observación realizada por la comisión. Siempre se destaca los niños con buen rendimiento, actitudes positivas con premios entregados en ceremonia interna.
Dar más participación en actividades domésticas e independencia a los jóvenes mayores que demuestren mayor responsabilidad para que se habiliten para la vida independiente.	Todas las acciones al interior de una casa son trabajadas entre la educadora de trato directo y los niños de dicha casa. Conjuntamente con lo anterior, existen talleres psicoeducativos, los cuales serán reforzados en relación a las observaciones de la comisión durante el resto del año 2013.
Generar protocolos escritos de manejo general de la salud.	La residencia cuenta con protocolo de salud el cual incluye manejo de medicamentos, gestiones de horas médicas entre otras.
Establecer coordinaciones con el Servicio de Urgencia del Hospital Juan Noé con	Dada la realidad local en cuanto a la escasa oferta de salud se hace inviable que exista un criterio de priorización en el servicio de

	<p>el objetivo de entregar atención expedita a los niños de la residencia.</p> <p>Poner énfasis en la promoción de la salud, incorporándola en las actividades normales del centro, sin depender de la voluntad de terceros para realizar talleres.</p> <p>Crear al menos dos minutas distintas, una para cada grupo de edad, donde se releve el consumo de alimentos saludables y nutritivos, según los requerimientos calóricos y de nutrientes de las distintas etapas del desarrollo.</p> <p>Generar lazos con instituciones de educación superior, para contar con estudiantes en práctica de carreras como pedagogías, educación especial a fin de contar con colaboración en áreas tan sensibles como es la educación.</p> <p>Mejorar el lugar de estudio. En el caso de los niños más pequeños es necesario que los juegos se encuentren en otro sector distinto a donde realizan sus tareas, dado que esto distraer su atención en los estudios.</p> <p>Aplicar un sistema de libro de reclamos y sugerencias, con indicaciones específicas que le permita a la residencia contar con un sistema formalizado.</p> <p>El sistema de reclamos debe dejar establecido el tiempo y proceso de respuesta.</p> <p>Realizar el cambio de las estructuras inflamables, como lo es el techo de la pieza de los jóvenes.</p> <p>Agendar anualmente un número de simulacros a realizar.</p>		<p>urgencia para los niños de la residencia.</p> <p>Los temas indicados por la comisión serán abordados en los talleres psicoeducativos programados en la residencia.</p> <p>Existen dos tipos de minutas en la residencia, las cuales son elaboradas por profesional nutricionista, no están adecuadas por rango etario sino por requerimientos nutricionales de los niños.</p> <p>La residencia cuenta con alumnos en práctica de la carrera de Trabajo Social y Educación Especial.</p> <p>La residencia estudiará donde poder habilitar este espacio, con el objetivo de generar lugares adecuados para fortalecer las horas de estudios de los niños. Lo anterior será materia de supervisión a contar del presente bimestre.</p> <p>La residencia cuenta con libro de reclamo, sugerencias y felicitaciones. Además se cuenta con procedimiento para dar respuesta y tiempos de las mismas.</p> <p>Se realizarán las correspondientes gestiones con la institución colaboradora a fin de gestionar los recursos para dicho fin, a lo cual se suma las gestiones llevadas a cabo por la directora de la residencia con el área privada para continuar recibiendo donaciones que permitan lograr este objetivo durante el segundo semestre del año 2013.</p> <p>Se realizarán simulacros de manera trimestral, lo cual será materia de supervisión desde el presente bimestre.</p>
RSP/PER Ajllasga	<p>Se calificó con nota 3.0 los dormitorios de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 3.0 los baños de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 2.0 las paredes de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 4.0 la ventilación y/o luminocidad de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 2.0 los espacios comunes de esparcimiento de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 2.0 las áreas verdes de la residencia.</p> <p>Se calificó con nota 1.0 la calefacción de la residencia.</p>	28-06-2013 Es importante señalar que en la supervisión realizada con fecha 28 de Junio, todos los dormitorios de las niñas fueron pintados.	<p>Todas las observaciones relacionadas con la infraestructura y equipamiento de la residencia fueron contempladas en un proyecto de mejoramiento que se presentó a la Intendencia Regional, el cual fue concursado y se está a la espera de los resultados.</p> <p>Sin desmedro de lo anterior, es importante señalar que en la supervisión realizada con fecha 28 de Junio, se constató que todos los dormitorios de las niñas fueron pintados.</p>

Se calificó con nota 1.0 la vigilancia de la residencia.	No se cuentan con recursos económicos desde la institución colaboradora a fin de contratar un vigilante, hecho por el cual son las educadoras de trato directo quienes cumplen la labor de vigilancia de la residencia.
Se calificó con nota 3.0 las medidas de seguridad y prevención de riesgo de la residencia.	La institución colaboradora realizará coordinación con la Mutual de Seguridad con el objetivo de contar con validación del actual plan de emergencia y un análisis de la situación general de la seguridad del recinto. Se realizará seguimiento de los avances desde el proceso de supervisión
Se calificó con nota 4.0 los equipos computacionales de la residencia.	Todas las observaciones relacionadas con la infraestructura y equipamiento de la residencia fueron contempladas en un proyecto de mejoramiento que se presentó a la Intendencia Regional, el cual fue concursado y se está a la espera de los resultados.
Se calificó con nota 4.0 los espacios destinados a recibir visitas de la residencia.	Estas gestiones deben ser realizadas por la institución colaboradora, lo cual se debe concretar durante el segundo semestre del año en curso.
Se requiere con urgencia mejorar las condiciones sanitarias mínimas en el sector de los dormitorios.	Se han realizado dos fumigaciones en la residencia, la última se efectuó a principios de Junio de este año. Desde el proceso de supervisión se solicitó a la directora contar con los respectivos certificados de fumigación.
Instalar nuevo cierre perimetral.	La institución colaboradora no cuenta con ítem para capacitación y no se han realizado este tipo de actividades hasta el momento. Desde el proceso de supervisión se ha instado a que se gestionen acciones con el objetivo de contar con estas capacitaciones entre los meses de Septiembre y Noviembre del año en curso.
Mantenimiento general de los dormitorios y servicios higiénicos.	Se han realizado dos fumigaciones en la residencia pero no se cuentan con los medios de verificación. Se realizará seguimiento desde el proceso de supervisión.
Obtener informe sanitario y resolución sanitaria para elaborar alimentos en la residencia.	Estas gestiones deben ser realizadas por la institución colaboradora, lo cual se debe concretar durante el segundo semestre del año en curso.
Erradicar foco de insalubridad generado por palomas.	La residencia realizará una sistematización de las acciones sobre este tema con el objetivo de la creación de un manual de funcionamiento, proceso que debe estar en regla durante el tercer trimestre del presente año.
Capacitación para el personal que manipula alimentos.	La residencia implementará la observación realizada por la comisión, desde el proceso de supervisión se analizarán los avances durante el presente bimestre.
Ausencia de certificado de fumigación desratización.	En el sector del comedor se encuentra habilitada e implementada la observación realizada por la comisión.
Este centro debe presentar un certificado TE1 de la Superintendencia de Energía y Combustible.	
Establecer un manual operativo del funcionamiento de la residencia respecto a los procedimientos e intervenciones a realizar con las usuarias, desde el ingreso, permanencia y egreso de los mismos.	
Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (patio, recepción) los derechos y responsabilidades de las usuarias, de acuerdo al rango etareo y sus familias.	
Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia la rutina de actividades a realizar por semana o mensualmente, a fin de recordar la participación de las niñas en los talleres o actividades.	

<p>Establecer protocolos de colaboración entre la residencia y redes socio comunitarias (Cesfam Amador Neghme, Essma Norte, Junaeb, entre otras), si bien esto se realiza en la actualidad son gestiones que ha logrado la asistente social, lo cual se puede perder en el caso que la profesional se desvincule de la institución.</p>	<p>Desde el proceso de supervisión se ha indicado a la directora de la residencia que la profesional trabajadora social debe crear el protocolo solicitado por la comisión, documento que será analizado en próxima supervisión bimestral.</p>
<p>Elaboración de un protocolo de evaluación diagnóstica, desde el área social y psicológica que indique las variables a abordar por disciplina.</p>	<p>Desde el proceso de supervisión se ha indicado a la directora de la residencia que se debe crear el protocolo solicitado por la comisión, documento que será analizado en próxima supervisión bimestral.</p>
<p>Se necesita más educadoras de trato directo, comprometidas con los procesos de las niñas y que se constituyan en un apoyo en el trabajo de los profesionales de la residencia.</p>	<p>El personal actual de la residencia así como también su carga horaria es la comprometida por parte de la institución colaboradora en su proyecto de funcionamiento en el actual convenio con el Servicio.</p>
<p>Mejor estructura organizacional del cuidado de las niñas: no hay acompañamiento nocturno adecuado (quedan solamente 2 educadoras para todas las niñas).</p>	
<p>Rotación de profesionales que dañan el proceso de intervención con las niñas.</p>	
<p>Bajos sueldos de los profesionales que interrumpen los procesos de intervención con las niñas cuando se cambian de trabajo por mejores remuneraciones.</p>	
<p>Capacitaciones a los profesionales de la residencia para enfrentar las distintas problemáticas.</p>	<p>La institución colaboradora no cuenta con ítem para capacitación y no se han realizado este tipo de actividades hasta el momento. Desde el proceso de supervisión se ha instado a que se gestionen acciones con el objetivo de contar con estas capacitaciones entre los meses de Septiembre y Noviembre del año en curso.</p>
<p>Tener autocuidado con el objetivo de contener y ayudar a la calidad y salud mental de todos los funcionarios de la residencia.</p>	<p>El autocuidado para el personal de la residencia está contemplado en la matriz lógica del proyecto, hecho por el cual la institución colaboradora debe apoyar este proceso. En este marco, se deben realizar a lo menos 2 autocuidados en el segundo semestre del año en curso.</p>
<p>Diagnósticos adecuados y en los tiempos eficientes con el objetivo de evaluar si las niñas han sido bien derivadas a la residencia y de esta forma evitar un mayor daño.</p>	<p>Desde el proceso de supervisión se realizarán análisis de casos con el objetivo de profundizar los diagnósticos efectuados por los profesionales de la residencia, proceso que estará presente en las próximas supervisiones.</p>
<p>Asumir la importancia de la residencia con el objetivo de evitar el ingreso de personas extrañas al recinto y el abandono de las niñas.</p>	<p>Todas las observaciones relacionadas con la infraestructura y equipamiento de la residencia fueron contempladas en un proyecto de mejoramiento que se presentó a la Intendencia Regional, el cual fue concursado y se está a la espera de los resultados.</p>
<p>Remediar la falta de personal de la residencia con el objetivo que los profesionales puedan cumplir su función, entre ellas visitas domiciliarias.</p>	<p>El personal actual de la residencia así como también su carga horaria es la comprometida por parte de la institución colaboradora en su proyecto de funcionamiento en el actual convenio con el Servicio.</p>
<p>Adeuar y estandarizar los protocolos para la intervención familiar con el</p>	<p>Los profesionales de la residencia deben reforzar, sistematizar e implementar los protocolos observados por la comisión.</p>

<p>objetivo que sean prácticos y aplicados en tiempos adecuados.</p>	<p>Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances a contar de la próxima supervisión bimestral.</p>
<p>Determinar los tipos de familias de las niñas con el objetivo de realizar procesos terapéuticos adecuados.</p>	<p>Estas acciones son parte del proceso de intervención y contemplados en el diagnóstico psicosocial.</p>
<p>Capacitar a todo el personal en un trabajo sistémico familiar.</p>	<p>La institución colaboradora no cuenta con ítem para capacitación y no se han realizado este tipo de actividades hasta el momento. Desde el proceso de supervisión se ha instado a que se gestionen acciones con el objetivo de contar con estas capacitaciones entre los meses de Septiembre y Noviembre del año en curso.</p>
<p>No asociar capacidad de tomar decisiones cotidianas por parte de las niñas, como escoger la ropa de los donativos. Idealmente se debe asociar el buen comportamiento con recompensas anticipables (las donaciones son esporádicas) y que sean del interés de las niñas.</p>	<p>La observación de la comisión será abordada desde el proceso de supervisión con la directora de la residencial en próxima visita bimensual.</p>
<p>Mantener instancias como la "reunión por casa", haciéndolas sistemáticas.</p>	<p>Estas acciones se realizan en la residencia, existen los correspondientes verificadores</p>
<p>Sistematizar un reglamento interno que determine los hechos que se califican según su gravedad y determinar un catálogo de sanciones pertinentes.</p>	<p>La residencia cuenta con reglamento interno, el cual se debe complementar con las observaciones realizadas por la comisión. Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances a contar de la próxima visita en terreno.</p>
<p>Establecer un sistema de estímulos por buen comportamiento, el destacarse en alguna actividad, evaluación positiva en la residencia, entre otros. Se podría evaluar el que dichas niñas puedan tener una mascota.</p>	<p>Estas acciones se realizan en la residencia. Durante los fines de año se premian a las niñas con mejor asistencia al colegio, rendimiento académico, entre otros. El tema de mantener mascotas al interior de la residencia ha sido evaluado por los profesionales y en estos momentos una niña es dueña de una mascota.</p>
<p>Velar por un desarrollo riguroso de la rutina diaria de la residencia.</p>	<p>Si bien existe la rutina diaria, se debe monitorear su cumplimiento. Este tema será materia de supervisión a contar de la próxima visita en terreno.</p>
<p>Realizar chequeo médico al momento de ingreso de toda niña a la residencia. Coordinar con CESFAM.</p>	<p>Existen coordinaciones con CESFAM, sin embargo esta es un área que se debe fortalecer mediante el trabajo en red, lo cual también será materia de supervisión.</p>
<p>Mantener una ficha de salud orientada a lo preventivo, no sólo a las patologías. En ella deben registrarse aspectos como el peso y la talla de la niña, estado nutricional, odontológico, hábitos de autocuidado, vacunas, actividad física, entre otras.</p>	<p>En la residencia existen carpetas de salud, donde además se crearon unos carnets individuales para atención ginecológica y de salud mental de las niñas. El tema de los controles de salud que se realizan las niñas en CESFAM queda registrado en las fichas clínicas. Se debe propiciar el mantener una óptima comunicación entre la residencia y el CESFAM.</p>
<p>Generar un manual de procedimientos de salud, donde consten las vías de derivación y sobre todo las actividades de promoción de la salud que deben realizarse con las niñas, en temas como alimentación saludable, vacunas, actividad física, salud sexual, etc.</p>	<p>Los profesionales de la residencia deben reforzar, sistematizar e implementar los protocolos observados por la comisión. Desde el proceso de supervisión se analizarán los avances a contar de la próxima supervisión bimestral.</p>
<p>Incorporar al menos 5 porciones de frutas y verduras al día.</p>	<p>Desde el proceso de supervisión se ha instado a la institución colaboradora a contar con horas de nutricionista con el objetivo que las minutas sean elaboradas por un profesional experto. Este tema debe</p>
<p>Disminuir la ingesta de pan y arroz blanco.</p>	<p></p>

Sustituir por pan integral, avena, arroz integral, quínoa, etc.		quedar resuelto durante el presente año.
Incorporar un snack saludable a media mañana o media tarde (idealmente fruta).		
Contar con profesional nutricionista que asesore ala institucional con regularidad.		
Adaptar los menús para casos de niñas con mala nutrición (por déficit o exceso).		
Reforzar el trabajo con las redes locales. Por ejemplo con estudiantes en práctica en pedagogía, educación espacial, psicopedagogos, etc.		Existen alumnos en práctica de la carrera de trabajo social. Desde el proceso de supervisión se insta a la directora de la residencia a realizar gestiones con el objetivo de contar con alumnos en práctica de otras carreras asociadas al trabajo que se realiza en la residencia.
Las respuestas a los reclamos o sugerencias de las niñas deben darse por escrito, con el objetivo de contar con un respaldo respecto de las gestiones del centro, así como para verificar que las inquietudes de las jóvenes son consideradas y se implementan si fuere el caso.		Desde el proceso de supervisión se ha instruido que esta observación debe resolverse a la brevedad. Se realizará seguimiento del avance de la misma.
Solicitar informe de seguridad a bomberos con el objetivo de conocer las falencias del lugar y subsanarlas.		Este tema debe ser gestionado por la institución colaboradora con la Mutual de Seguridad, organismo que además debe validar el plan de emergencia de la residencia, lo cual debe concretarse durante los meses de Agosto-Septiembre del presente año y será materia de supervisión.
Llevar un registro de los hitos de seguridad, el que señale por ejemplo las fechas preestablecidas para los simulacros.	Durante el año pasado se realizaron simulacros programados y no programados. Este año se deben programar a lo menos tres actividades y operativos al interior de la residencia. 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 Arica y Parinacota
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina Partes