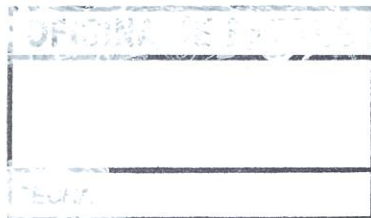




OFICINA DE PARTES	
# =	10436.12
ID	215648
FECHA	16 SET. 2013

08



2058

ORD. : N°

ANT.: Oficio N° 5299 ✓
de fecha 29/07/2013

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

SANTIAGO,

13 SEP 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 del Bio Bio.

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 Comisión 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
CREAD Nuevo Amanecer. Servicio Nacional de Menores	Se solicita que se realicen mecanismos de difusión en los padres o referentes significativos, en cuanto a la importancia de que expresen sus opiniones en el libro de reclamos o sugerencias, lo cual contribuye a una forma de participación y de involucramiento en la solución de las situaciones visualizadas por ellos como problema. Asimismo, que exista una comisión destinada al seguimiento de la superación de los reclamos señalados.	Proceso de supervisión bimestral	Se ha establecido que el equipo psicosocial realice un proceso de promoción con las familias para que manifiesten sus opiniones y puedan formalizar sus sugerencias o reclamos, o también felicitaciones, ya sea a través del libro de reclamos o del buzón de opiniones instalado en la sala de visitas. Respecto a los niños y jóvenes, se ha recuperado el sistema de buzón de opiniones en cada una de las casas, con el fin de promover la participación. Se han diseñado volantes para uso del buzón, los que permiten registrar sus opiniones. Desde el proceso de supervisión se monitoreará la participación de los usuarios y sus familias. Finalmente, agregar que se ha elaborado protocolo técnico que regula el mecanismo de registro y respuesta oportuna de los reclamos.
	Se entrega como recomendación que en el proceso de acogida sean los niños/as atendidos quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que uno de ellos les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos		Se ha dado indicación a los educadores para que cuando se produzcan nuevos ingresos, el proceso de acogida se realice no sólo con presencia del educador, sino que también de un niño o joven de la propia casa, el que colaborará en el proceso de mostrar la casa, de explicar la

	<p>acordados, en conjunto con educador de casa y apoyados por éste.</p>		<p>rutina y señalar las reglas internas, pero siempre, como acompañante y colaborador del educador que está a cargo de realizar la acogida. El proceso de acogida se encuentra regulado además en orientaciones técnicas y protocolarización de la atención.</p>
	<p>Se requiere explicitar de manera más objetiva o con indicadores medibles la participación de los niños/as en la rutina diaria.</p>		<p>Respecto a la participación de los niños en la rutina diaria, se ha definido realizar un registro de las orientaciones diarias, instancias donde se conversa sobre las actividades a realizar en el día y se orienta a los niños y adolescentes sobre temas relevantes para favorecer su mejor socialización. Se ha instruido a jefatura técnica implementar reuniones mensuales en cada casa con la participación de educadores, profesionales y jóvenes con el objetivo de rescatar intereses, dificultades y necesidades. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances de las acciones</p>
	<p>Los Planes de Intervención (PII), deben ser firmados por los niños/as como una forma de asegurar que estén informados sobre ellos y de motivarlos a participar en sus procesos.</p>		<p>Se ha reiterado a la jefatura técnica y al equipo psicosocial que los PII siempre deben ir firmados por el niño o joven. Desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de las indicaciones.</p>
	<p>Se requiere que se establezcan estrategias claras a fin de lograr una mayor vinculación de las figuras parentales o referentes significativos de los niños/as en sus procesos de intervención, a fin de obtener logros medibles en cuanto al cumplimiento de los objetivos individuales y familiares.</p>		<p>Se ha solicitado a la jefatura técnica y al equipo psicosocial que cuando diseñen los planes de intervención, establezcan verificadores concretos para todas las estrategias que se propongan en el objetivo "favorecer la vinculación de las figuras parentales". Dirección, jefatura técnica y profesionales han sido instruidos por el equipo nacional de la obligatoriedad de realizar intervenciones reparatorias a las familias de los niños(as) y adolescentes, siendo éstas además incorporadas en las orientaciones técnicas y protocolarización de la atención. Finalmente, se informa que se ha ejecutado un taller sobre competencias parentales dirigido a adultos significativos o familiares y se realizará nuevo taller antes de fin de año. Desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de las indicaciones.</p>
	<p>En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presente los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.</p>		<p>Se ha solicitado a la jefatura técnica y al equipo psicosocial que cuando diseñen los planes de intervención, establezcan objetivos que sean coherentes con los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto de funcionamiento. Desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de las indicaciones.</p>
	<p>A nivel del Servicio Nacional de Menores, se sugiere abordar con el Ministerio de Educación, la generación de alternativas de preparación laboral para la población CREAD, diseñadas de acuerdo a las características de los niños que permanecen en este centro.</p>		<p>Se ha desarrollado un proyecto de apresto laboral con capacitación en un oficio específico y con apoyo psicosocial, el cual es financiado por fondos del Gobierno Regional, lo que beneficia a 15 jóvenes del CREAD Nuevo Amanecer. Este proyecto durará hasta diciembre del año 2013 y contempla una metodología alternativa que ha sido diseñada especialmente para</p>

			<p>el grupo de jóvenes de este centro. Conjuntamente, se ha asignado presupuesto para la ejecución de talleres pre laborales dirigidos a los jóvenes, en especial a aquellos que deben recibir intervenciones orientados a la vida independiente.</p>
	<p>Se sugiere fortalecer las estrategias que el centro ha definido para la resolución de conflictos, diferenciando las sanciones de acuerdo al grupo etéreo del cual se trate.</p>		<p>Respecto a la solución de conflictos, el CREAD se ajusta al protocolo oficial de procedimientos para este efecto, adecuando todo proceso de "consecuencias lógicas" en coherencia con la edad, desarrollo cognitivo, y gravedad de las situaciones ocurridas con los niños y jóvenes.</p> <p>En este sentido, el centro ha realizado esfuerzos en fortalecer una estrategia y mantener coherencia interna respecto al abordaje de conflictos, a fin de sostener un marco normativo general en base al respeto y la convivencia sana. Este enfoque ha encontrado resistencia por parte de los jóvenes que presentan consumo problemático de drogas, para quienes es difícil encontrar programas de atención especializados en el tema (falta de dispositivos de atención de drogas). El protocolo de actuación frente a crisis y/o conflictos fue elaborado en conjunto con los funcionarios y apoyado por la Universidad Diego Portales, facultad de psicología. El equipo que trabaja en el centro debe intensificar las acciones orientadas a la prevención de los conflictos y/o crisis. Esta modalidad de atención no puede aplicar sanciones sino que debe intervenir en la búsqueda de alternativas que permitan proteger a los niños o jóvenes y en caso de aplicar alguna forma de disciplina, ésta debe estar centrada en el enfoque de derechos. Desde el proceso de supervisión se realizará monitoreo de los avances y aportes técnicos para el abordaje de los niños y jóvenes con consumo problemático de drogas.</p>
	<p>Se recomienda mantener libros de apoyo escolar y de consulta, mientras se implementa la biblioteca. En el espacio en que se construirá el proyecto de re escolarización, se podría mantener una biblioteca de consulta de libros de literatura clásica.</p>		<p>El CREAD no tiene una biblioteca como hace 15 años atrás existía, incluso con una persona encargada de su funcionamiento. Actualmente, se está en proceso de implementar una "mini biblioteca" en la sala de re-escolarización, donde ya se ha incorporado una enciclopedia completa para consulta de los niños y jóvenes que son atendidos. Igualmente, se pretende incluir libros de literatura clásica, como se nos ha sugerido por la comisión, en base a donaciones.</p>
	<p>Mejorar los espacios destinados a la realización de tareas y estudio.</p>		<p>Se cuenta, además de la sala de re- escolarización, con el estar de las casas donde hay una mesa con sillas adecuadas, lugar donde se realiza un bloque de refuerzo escolar casi todos los días, por parte de los profesores.</p>
	<p>Reponer señalética de seguridad en la casa de permanencia que fue recientemente pintada.</p>		<p>Se ha solicitado señalética a la Mutual de Seguridad para reponer en todos los espacios donde hace falta. Aún no se instala en todos</p>

			<p>los puntos necesarios, porque el material es limitado. Se ha solicitado nuevamente. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.</p> <p>Se realiza permanentemente la reposición de vidrios de policarbonato que se van quebrando por deterioro o destrucción de los propios niños y jóvenes. Se ha instruido la importancia y necesidad que la jefatura administrativa realice inspección semanal de cada casa y ordene la reposición inmediata de los vidrios. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.</p> <p>Se incorporará en los próximos simulacros de emergencia la lista de participantes, tanto adultos como niños.</p>
	Reponer vidrios de policarbonato rotos en las casas.		
	Incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de los niños/as.		
RPM Villa Santa María Goretti. Arzobispado de Concepción.	<p>Se requiere introducir mejoras en la infraestructura, la cual se observa deteriorada.</p> <p>La institución debe velar por la permanente formación y capacitación de los profesionales a fin de generar el desarrollo de herramientas en el manejo de las distintas situaciones que se presentan en el trabajo con los usuarios y sus familias o referentes.</p> <p>Se sugiere incluir dentro de los espacios formativos de los profesionales, contenidos relacionados con el autocuidado de los equipos.</p> <p>Se aprecia déficit de recurso humano, tanto profesional como de trato directo. Lo anterior, incide en todos los ámbitos de la intervención con las niñas, afectando la calidad del trabajo que pueda realizarse con ellas durante su permanencia en la residencia.</p> <p>Se requiere que la dirección de la residencia, implemente espacios para la revisión del</p>	Proceso de supervisión bimestral	<p>Actualmente se está trabajando en el mejoramiento de la infraestructura, las casas 3 y 4 están siendo pintadas en su totalidad, además se cambiaron los muebles de cocina de ambas casas (muebles lavaplatos), dentro del mes de Septiembre se proyecta cambiar las panderetas de toda la parcela. Por último se está trabajando en la pintura exterior e interior de las oficinas del centro. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p> <p>En relación a las capacitaciones de los profesionales, la Fundación facilita la asistencia de las duplas psicosociales y de la dirección del centro a capacitaciones externas. Se proyecta para fines de año capacitaciones internas gestionadas por la Fundación. Es importante señalar que la directora de la residencia actualmente está realizando un pos título en Trabajo social, justicia penal y familia en la Universidad Andrés Bello.</p> <p>Se realizan actividades de autocuidado para los profesionales al menos 2 veces al año. Sin embargo, durante este último periodo debido a la alta rotación de profesionales y personal en general no se ha podido realizar. El día 14 de Agosto, se realizó una actividad de autocuidado con todo el personal del centro. En relación a actividad de autocuidado exclusivo para los profesionales, se está a la espera de la conformación definitiva, ya que se proyectan cambios e incorporación de nuevos profesionales.</p> <p>Se está en proceso de aumentar las horas de psicólogo y en la medida de lo posible de incorporar la media jornada de asistente social que se necesita, todo esto se proyecta a más tardar en el mes de octubre del presente año. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p> <p>Respecto a esta observación, la dirección de la residencia realiza reuniones mensuales con las</p>

	<p>trabajo realizado, ello a fin de ir implementando mejoras que eviten la alta rotación de personal.</p>		<p>educadoras con el fin de evaluar el trabajo, las que quedan establecidas en un libro de actas. Respecto al trabajo técnico, se realizan reuniones junto a la dupla psicosocial semanalmente, para la revisión de casos. En relación a la alta rotación de personal, pasa exclusivamente por el nivel de remuneraciones, no por la evaluación de sus funciones.</p>
	<p>Teniendo en cuenta la baja dotación de personal existente en la residencia, se hace necesario que los profesionales se involucren en todos los aspectos relativos a las niñas, principalmente en caso de ausencia de alguno de los miembros del equipo.</p>		<p>La observación realizada es una práctica normal de la residencia, el equipo técnico del centro, realiza muchas veces actividades que no son propias de sus funciones, debido a la falta de personal existente.</p>
	<p>Se sugiere que en el proceso de acogida sean las niñas quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que una de ellas les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos acordados, en conjunto con educador de casa apoyada por éste.</p>		<p>Al ingreso de niñas a la residencia, un integrante del equipo técnico la lleva a la casa, les presenta a las educadoras y a las niñas de la casa, quienes acompañan en el recorrido de la misma. Son las educadoras las encargadas de darles a conocer la rutina, reglas y dinámica de la casa.</p>
	<p>Se debe velar porque la opinión de las niñas sea incorporada en las actividades y rutina diaria.</p>		<p>En relación a este punto, existe una encuesta de satisfacción para padres y niñas, en las que tienen la posibilidad de exponer y dar a conocer la opinión de las mismas, las cuales son incorporadas a la rutina diaria, cuando corresponden.</p>
	<p>Se requiere que en las carpetas individuales se mantenga el registro actualizado de las intervenciones efectuadas. Así también los PII deben reflejar la participación en la elaboración de éstos, por parte de las niñas atendidas. Una estrategia puede ser que cada niña firme su Plan de Intervención, a fin de visibilizar que ha tomado conocimiento de éste.</p>		<p>Las carpetas individuales tienen todas las intervenciones al día, estas se imprimen mensualmente, tanto las psicológicas como las sociales. En relación a la participación de las niñas en los PII, se espera que la mayoría participe, sin embargo las niñas menores de 5 años no son capaces de entender lo informado, lo que genera más bien confusión en los objetivos a trabajar, ya que estas muchas veces son incapaces de visualizar la inhabilidad de sus padres.</p>
	<p>Respecto a la formulación de los objetivos del Plan de Intervención, se sugiere tener presente los objetivos señalados en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.</p>		<p>Es necesario mencionar que la comisión no solicitó en ningún momento la matriz lógica, la que sin lugar a dudas tiene relación con los objetivos planteados para cada niña, los que son coincidentes con las orientaciones técnicas del proyecto.</p>
	<p>En lo referido a planes de intervención familiar, se requiere que se realicen acciones tendientes a la identificación de figuras significativas dentro de la red familiar extensa, a fin de integrarlas al proceso de intervención propiamente tal.</p>		<p>Es importante señalar que siempre se está en búsqueda de familia extensa, en los nuevos PII y/o actualización de los existentes, se establecerá como objetivo dentro del eje familiar.</p>
	<p>En acciones relacionadas con fomentar la participación de las niñas al interior de la residencia, se requiere que se aplique una pauta de detección de necesidades de las niñas atendidas.</p>		<p>Se implementará una pauta para que las niñas expresen sus necesidades, dentro del mes de Septiembre. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p>
	<p>Conjuntamente a lo anterior, se requiere efectuar un trabajo centrado en la preparación para</p>		<p>Para los casos en que se proyecta la vida independiente, se realizan talleres a cargo de la psicóloga</p>

	<p>la vida independiente.</p> <p>Se requiere que el personal de trato directo reciba capacitación y orientación respecto a técnicas y estrategias orientadas a la resolución de conflictos entre las adolescentes.</p> <p>Se requiere que se modifique la hora máxima de acostarse, que se reduzca en media hora. No se señala la hora actual.</p> <p>Se señala que es necesario generar un procedimiento claro respecto del abordaje de situaciones de emergencia. (planes de evacuación).</p> <p>En temas relacionados con alimentación se requiere mejorar el menú en calidad y cantidad; efectuar evaluación nutricional a las niñas atendidas y publicar en lugares visibles de la casa, información relacionada con alimentación saludable.</p> <p>En el área de educación se requiere la elaboración de planes de acompañamiento educativo, de carácter individual y de acuerdo a las necesidades de las niñas atendidas. Así también, se requiere establecer procedimientos de seguimiento de éstos.</p> <p>En lo que a reclamos y sugerencias se refiere la Comisión solicita que se establezcan protocolos y procedimientos para que tanto las niñas y adultos significativos, puedan hacer uso de este derecho, estableciendo tiempos de respuestas y de solución a los reclamos efectuados. Es importante que este aspecto sea difundido al interior de la residencia como parte de los procesos de participación de la población atendida.</p> <p>En lo referido al plan de emergencia, se requiere que la participación en simulacros sea registrada en la carpeta</p>		<p>del centro, además de las orientaciones de la misma a nivel individual.</p> <p>Durante el año se han realizado 2 talleres a las educadoras a cargo de la psicóloga de la residencia, además de la ayuda de alumnos de 5º año de psicología de la Universidad San Sebastián, quienes desarrollaron 2 talleres de buenos tratos y resolución de conflictos.</p> <p>La comisión no tomó conocimiento de la hora que tienen las niñas para acostarse. No se entiende la observación. Sin desmedro de lo anterior, actualmente las niñas se acuestan entre las 20:30 a 21:00 horas, en periodo de clases. Durante las vacaciones este horario se extiende a las 22:00 horas.</p> <p>En la residencia existe un plan de emergencia socializado con todas las niñas y trabajadores "PLAN PREVENIR", el cual se actualiza anualmente.</p> <p>Respecto a este punto, se han mejorado las minutas de manera notable, la cual está aprobada por la nutricionista del Consultorio Pinares de Chiguayante. En relación a la evaluación nutricional, todas las niñas cuentan con la misma, las que se solicitan en el consultorio antes mencionado. Sin embargo, la Fundación está gestionando con la carrera de Nutrición de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC) una evaluación a todas las niñas del centro.</p> <p>Durante el primer semestre de 2013, se tuvo la participación de alumnas de educación diferencial, quienes asistían 2 veces por semana a apoyar las horas de estudio. Cada alumna en práctica tuvo a su cargo 3 niñas, con quienes trabajaron por 5 meses. Actualmente las educadoras realizan las horas de estudio con las niñas, además cada educadora es la encargada de asistir a las entrevistas con los profesores para evaluar el rendimiento y necesidades de cada niña. Ésto se realiza 1 vez al mes.</p> <p>Actualmente existe un buzón de reclamos y/o sugerencias, al cual tiene acceso exclusivo SENAME. Se implementará un protocolo con las exigencias sugeridas. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p> <p>De ahora en adelante se registrará en las carpetas individuales. Desde el proceso de supervisión se realizará</p>
--	--	--	--

	individual de cada una de las niñas, cada vez que participen en una actividad de esta naturaleza.		seguimiento de los avances respectivos.
CREAD Arrullo. Servicio Nacional de Menores	Si bien la Comisión destaca el proceso de capacitación generado al interior del centro, señala que es necesario mantener espacios de capacitación al interior del equipo, en temas relacionados con primera infancia y etapa pre escolar.	15 y 16 de Agosto 2013	Existe una constante preocupación por capacitar al personal de trato directo en temas relacionados con primera infancia y apego. Durante el segundo semestre de 2013 se realizará capacitación de 3 sesiones de Etapa Preescolar. Así mismo se informa que se realizará un curso orientado a perfeccionar la intervención para el logro de una mejora continua en la vida residencial y otro orientado a fortalecer recursos profesionales para la intervención familiar. Ambos cursos están diseñados para ser ejecutados en los meses de octubre y noviembre del presente año. Finalmente, se les hace entrega de material técnico destinado sólo para mejorar la intervención en la primera infancia. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.
	Conjuntamente a lo anterior, recomienda que se generen espacios destinados a desarrollar actividades de cuidado de los equipos, a fin de evitar el desgaste profesional, especialmente debido a la complejidad de los casos atendidos.		Como actividad de autocuidado se encuentra organizado para el segundo semestre, la segunda parte de talleres de autocuidado y confianza institucional con la Mutual de Seguridad y jornada de autocuidado de equipo. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.
	La Comisión recomienda que se socialice con los padres o referentes significativos, las medidas de seguridad que ha implementado el centro para abordar situaciones de emergencia. Lo anterior, permitirá que frente a un hecho de esta índole los padres estén tranquilos por la seguridad de sus hijos y eventualmente puedan apoyar procesos de evacuación.		Se elaborará un díptico para ser trabajado con padres y familiares sobre el plan de emergencia y como enfrentar una situación de crisis al interior del centro. Se efectuará durante el segundo semestre un simulacro en horario que se encuentren padres en visita a fin de diagnosticar y evaluar que otras medidas de apoyo se requieren, además del díptico. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.
	En lo relacionado con los planes de intervención, se requiere la revisión de los objetivos formulados, pues en algunos casos éstos se asemejan más a actividades.		Los planes de intervención son revisados semanalmente en reunión de consejo técnico y, tomando en cuenta la observación de la comisión, se compromete visación de jefa técnica y directora respecto a su formulación. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.
	De acuerdo a lo anterior, se sugiere que en la formulación de objetivos de los planes de intervención, se requiere tener presentes los formulados en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener una coherencia entre éstos.		Durante el consejo técnico del 28 de agosto se revisarán los objetivos formulados en la matriz lógica del proyecto de funcionamiento, con el objeto de promover la coherencia entre éstos y los definidos en cada PII. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.
	La Comisión sugiere que dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por este Servicio, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de los referentes de los niños/as, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.		Los planes de intervención individual serán socializados con los padres o familiares por parte de la asistente social y/o psicólogo, firmados cuando se cuente con familiar identificado para la intervención y luego serán remitidos al tribunal junto al informe de avance, visado previamente por la jefa técnica. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances.

	<p>La Comisión señala la necesidad de fortalecer el trabajo con familias efectuando evaluación de competencias parentales, y de acuerdo a los resultados obtenidos, desarrollar sesiones educativas para la restitución de dichas competencias.</p>		<p>Se mantendrá la evaluación regular de competencias parentales de acuerdo a instrumento validado utilizado y observación clínica, a partir del modelo de Barudi; y según estos resultados, se fortalecerán los contenidos específicos en talleres parentales con las familias de los niños(as). Dirección, jefatura técnica y profesionales han sido instruidos por el equipo nacional de la obligatoriedad de realizar intervenciones reparatorias a las familias de los niños(as), siendo éstas además incorporadas en las orientaciones técnicas y protocolarización de la atención. Finalmente, se informa que se ha ejecutado un taller sobre competencias parentales dirigido a adultos significativos o familiares y se realizará nuevo taller antes de fin de año.</p>
	<p>Se sugiere que al momento de efectuar el diagnóstico, se busquen otras figuras significativas de la familia extensa con las cuales trabajar la intervención.</p>		<p>Es parte de la intervención buscar adultos significativos que puedan asumir el cuidado de los niños(as), no obstante, en atención a los plazos para realizar el diagnóstico (30 días), muchas veces aparecen posterior a dicho plazo, no obstante son incluidos en la intervención. Se ha instruido realizar la profundización diagnóstica inclusiva, por tanto ello se supervisará de modo de garantizar el cumplimiento de la normativa técnica.</p>
	<p>En lo relacionado con el plan de seguridad, es necesario que se refuerce este plan con el cuerpo de bomberos que corresponda al sector en el cual se encuentra el centro.</p>		<p>Con el fin de lograr una comunicación más expedita con el Cuerpo de Bomberos, se ha remitido carta solicitando una visita inspectiva (carta N° 9 de fecha 12 de agosto de 2013, al Comandante de Bomberos). Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p>
	<p>Se sugiere que se implemente un sistema de registro formal de recepción de plan de emergencia a las familias que acuden al centro.</p>		<p>Se entregará un díptico con el plan de emergencia, en conjunto con el cuadernillo de bienvenida y será el verificador de éste el que incluya la recepción del díptico. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p>
	<p>Se sugiere que se mantengan frazadas guardadas en un lugar de fácil acceso, frente a la eventualidad de realizar una evacuación a través de tobogán.</p>		<p>En cada cama de los dormitorios del segundo piso, se mantiene una frazada para una eventual evacuación a través de tobogán. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de ello.</p>
	<p>Se sugiere registrar en las carpetas individuales de los niños/as atendidos su participación en los planes de emergencia y/o de evacuación.</p>		<p>Se elaborará formulario con la participación del niño(a) en los simulacros de evacuación el que se incorporará en la carpeta individual de cada niño(a). Esta gestión le corresponderá a la secretaria técnica. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances respectivos.</p>
RPM Bernardita Serrano. OCF Centro de Ayuda al Niño Bernardita Serrano.	<p>Se requiere que se implementen espacios para que los niños guarden sus pertenencias personales.</p>	8.8.2013	<p>Se están realizando las cotizaciones para la compra de locker. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
	<p>Se requiere que los profesionales de la residencia reciban capacitación en ámbitos relacionados con perspectiva de derechos, resolución de</p>		<p>El asistente social de la residencia se encuentra y ha participado en distintos cursos y seminarios relacionados con temáticas infanto-adolescentes. Se requiere</p>

<p>conflictos, identificación y abordaje de situaciones de maltrato y abuso, etc.</p>			<p>que el psicólogo también pueda realizar las mismas capacitaciones. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
<p>Conjuntamente a lo anterior, se deben implementar mecanismos que verifiquen que dichos contenidos son aplicados en el proceso de intervención.</p>			<p>Desde el proceso de supervisión, se revisarán los PII que están ejecutándose y se analizará como se están abordando estas temáticas. Se espera contar con el primer avance durante el cuarto trimestre del presente año.</p>
<p>Se requiere además que se desarrollen actividades orientadas al autocuidado del equipo.</p>			<p>La residencia ha organizado para el presente mes (agosto) una actividad de autocuidado para los funcionarios del centro. Desde el proceso de supervisión se ha solicitado el programa y el costo asociado.</p>
<p>La Comisión sugiere que en relación a las medidas de seguridad, éstas sean socializadas con los referentes significativos de los niños atendidos.</p>			<p>Se realizará jornada con los padres y apoderados en donde se dará a conocer el Plan de Seguridad. Esta actividad se realizará antes del 30.10.2013. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
<p>En lo referido a actividades de rutina diaria, se sugiere que esta sea socializada y publicada en lugares visibles de la residencia.</p>			<p>La rutina diaria está en todos los dormitorios de los niños y niñas.</p>
<p>Se sugiere que en el proceso de acogida sean los niños/as quienes asuman una parte de esta actividad, por ejemplo que uno/a de ellos les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, rutina y procesos acordados, en conjunto con educador/a de la casa.</p>			<p>El proceso de acogida está normado por la institución y es un profesional quien recibe al niño o niña, y en horario vespertino o de fin de semana es la educadora. El procedimiento es presentar al niño o niña a los demás compañeros/as, enseñarle la residencia e indicarle su dormitorio y su cama.</p>
<p>Es necesario que se revise la manera en la cual se está realizando la profundización diagnóstica, puesto que debido al reporte de los profesionales, esta acción no se estaría efectuando dado la falta de recurso humano. (asistente social, media jornada y psicólogo 8 horas).</p>			<p>Efectivamente, debido a la falta de horas profesionales no se ha podido profundizar los diagnósticos de los niños(as). Se contratará a asistente social por media jornada y horas faltante de psicólogo, antes del 30 de Agosto 2013. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
<p>En lo que a elaboración de planes de intervención se refiere se requiere profundizar en éstos y establecer resultados y logros medibles.</p>			
<p>En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presente los objetivos señalados en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener coherencia entre éstos.</p>			<p>Desde el proceso de supervisión, se revisarán los PII y se solicitará a la residencia reformular aquellos planes de intervención cuyos objetivos no cuenten con una clara coherencia con los objetivos de la matriz lógica de la residencia. Plazo: 15.09.2013.</p>
<p>La Comisión sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por este Servicio, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los planes de intervención contengan las firmas de los niños/as y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.</p>			<p>Se implementará a partir del 10 de Agosto con los PII que estén vigentes. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
<p>Se sugiere reforzar los espacios en los cuales los niños/as tengan la posibilidad de formular su opinión, lo cual debe quedar visibilizado en el</p>			<p>Actualmente se está trabajando en ello, y se registrará en la hoja de evolución de cada caso. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los</p>

	<p>registro de las intervenciones efectuadas</p> <p>La Comisión señala haber sido informada de un hecho de abuso sexual ocurrido en la residencia en el mes de mayo del presente año. Situación que se habría dado entre un adolescente y una niña. Al respecto se requiere se adjunten los verificadores de las acciones realizadas, especialmente lo relacionado con la aplicación de la circular número 18, así como las acciones implementadas por la residencia para prevenir la ocurrencia de situaciones de esta naturaleza.</p> <p>Se recomienda implementar y mantener un protocolo de atención de salud escrito y que éste sea socializado cada cierto tiempo con el equipo de la residencia.</p> <p>En lo relacionado con la alimentación se requiere que los niños/as sean evaluados por una profesional nutricionista y que a partir de ello las minutas sean elaboradas en virtud de los requerimientos nutricionales que se detecten.</p> <p>Se requiere que la residencia implemente el registro de reclamos y que a éste tengan acceso tanto los niños/as como los adultos significativos, estableciendo tiempos de respuestas y procedimientos de evaluación de superación de deficiencias.</p> <p>Se recomienda la actualización del plan emergencia 2013, e incorporar en la carpeta del niño/a su participación en simulacros.</p>		<p>avances de la respuesta para la observación.</p> <p>Se realizó la denuncia. Se llevó al Hospital para constatación de lesiones.</p> <p>Se brindó protección y contención a la niña. Fiscal ordenó su traslado el cual se llevó a cabo a primera hora del día siguiente. Se informó al Tribunal de Familia respectivo. Se solicitó el ingreso al PAS para el agresor. Se derivó al agresor al CREAD Nuevo Amanecer.</p> <p>Se realizará un protocolo para la atención de salud, el cual estará vigente antes del 10 de Septiembre 2013. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p> <p>Hay evaluación vigente de cada uno de los niños y niñas que están en la residencia. La minuta la confecciona semanalmente profesional nutricionista.</p> <p>A partir del 10 de Agosto se implementó libro foliado que está en la entrada de la residencia, para que las visitas de los niños puedan efectuar algún reclamo, sugerencia y/o felicitación. A los niños y niñas se incentivará el uso del Buzón de reclamos y sugerencias del SENAME.</p> <p>Se actualizará el Plan de Emergencia 2013 antes del 30 de Agosto 2013 y se incluirá la participación de los niños(as) en sus carpetas individuales. Desde el proceso de supervisión se realizará seguimiento de los avances de la respuesta para la observación.</p>
CREAD Capullo. Servicio Nacional de Menores.	<p>La Comisión solicita que se evalúe la posibilidad de contratar un funcionario para el monitoreo de las cámaras de seguridad.</p> <p>Se requiere mejorar la iluminación y ventilación de la casa C, la cual pese a que se pintaron algunos muros, continúa siendo oscura y lúgubre.</p> <p>La Comisión sugiere que dentro</p>	Proceso de supervisión bimestral	<p>Se realizará memorándum a la dirección regional para que se realice el requerimiento a nivel central, dado que dentro de las facultades regionales no es posible determinar contrataciones de personas. Sin embargo, es necesario señalar que el presupuesto año 2014 ya ha sido trabajado y enviado a las autoridades correspondientes, por lo que no es posible asumir dicho compromiso para el próximo año, siendo priorizado para la minuta presupuestaria 2015. El presupuesto es asignado desde Ministerio de Hacienda, que regula el tiempo en el cual se deben presentar las necesidades anualmente.</p> <p>La residencia está a la espera del inicio de la obra del proyecto de conservación con fondos del Gobierno Regional, que ya fue licitado y asignado al contratista Sr. Zenteno. Fecha aproximada de inicio: septiembre 2013. Con dicha ejecución de la obra mencionada se subsana la dificultad.</p> <p>El centro ha considerado la</p>

	<p>del proceso de inducción al personal que ingresa, se entreguen contenidos de capacitación recibidos por el resto de los profesionales, de tal manera de nivelar contenidos y conocimientos.</p>		<p>observación de la comisión, por lo tanto, cada vez que ingrese un funcionario/a se le hará entrega de los materiales escritos de los cursos y se designará al jefe directo para que realice una réplica de los contenidos, con verificador que se guardará en carpeta individual funcionaria.</p>
	<p>Se requiere que las carpetas de los niños/as sean permanentemente revisadas, a objeto de velar que cuenten con la debida documentación así como con los registros de las intervenciones efectuadas.</p>		<p>Desde el proceso de supervisión, se instruye por escrito a la jefatura técnica que mantenga las carpetas al día de acuerdo a los protocolos de documentación vigentes, con regularidad mensual. Está debidamente normado el contenido que cada carpeta debe contener y durante los meses de julio y agosto se han reforzado dichas indicaciones. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.</p>
	<p>La comisión sugiere que en el proceso de acogida, sean los niños/as quienes asuman parte de esta rutina, por ejemplo que uno/a de los niños/as le muestre la casa al niño/a que ingresa, le señale las reglas, rutinas y procedimientos establecidos, en conjunto con el/la educador/a de la casa.</p>		<p>Se está aplicando, cada vez que una adolescente ingresa, al conocer la casa se le pide a una de las jóvenes que le presente las dependencias en conjunto con la/el adulto. El proceso de acogida se encuentra regulado además en Orientaciones Técnicas, Cuadernillo de Bienvenida y Protocolarización de la Atención.</p>
	<p>Se recomienda que en la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se visualicen los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.</p>		<p>La jefa técnica del centro realizará un muestreo, al azar, de PII donde se cotejará esta condición, y se retroalimentará a profesionales de la pertinencia de los objetivos. Plazo: de forma mensual. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.</p>
	<p>La Comisión sugiere que dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por este Servicio, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los planes de intervención contengan la firma del niño/a y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.</p>		<p>La directora del centro, durante la última semana de agosto, solicitará aprobación a la instancia nacional del Servicio para incorporar lo solicitado.</p>
	<p>Se requiere revisar los objetivos de los PII, dado que en varios casos se asemejan más a actividades.</p>		<p>Los directivos del centro han realizado, en reuniones clínicas, reforzamiento a las duplas psicosociales en cuanto a la construcción de objetivos. En el mes de octubre de 2013, se realizará una jornada de análisis y propuestas para la mejora de los PII, a cargo de la directora, jefatura técnica y supervisor técnico.</p>
	<p>En el PII se requiere que se establezcan objetivos diferenciados, donde el abordaje de la situación problemática contenga perspectiva de género, etapa del ciclo vital y características personales de los referentes de los niños/as.</p>		<p>De acuerdo a nuestras orientaciones técnicas estos elementos se consideran en la elaboración de los PII. No obstante, se realizará un muestro, al azar, de dichos planes donde se cotejará esta condición, y se retroalimentará a profesionales de la pertinencia de los objetivos. Jefa técnica con responsabilidad de este trabajo y con periodicidad mensual. Desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de las indicaciones.</p>
	<p>Se requiere que la opinión de los niños sea integrada en las actividades de rutina diaria.</p>		<p>Las acciones que se vierten en la rutina diaria, tienen aspectos donde se considera la opinión de las niñas, las que se recogen por medio del buzón de sugerencias</p>

			y/o sondeos de opinión de coordinadora, equipo directivo, y educadores de trato directo, que se ha establecido se realicen de manera semestral. Se ha instruido a jefatura técnica implementar reuniones mensuales en cada casa con la participación de educadores, profesionales y jóvenes con el objetivo de rescatar intereses, dificultades y necesidades. Desde el proceso de supervisión se monitoreará la los avances de las acciones
	Favorecer la creación de espacios grupales liderados por los niño/as, que digan relación con la participación, y que éstos sean apoyados por las educadores/as		El centro mantiene espacios grupales de participación, por ejemplo, preparación de cumpleaños mensuales, donde las niñas son las responsables de la actividad con el apoyo de la encargada de talleres.
	Reponer señalética de seguridad en aquellas dependencias que fueron recientemente pintadas.		Se instruye a jefatura administrativa revisión semanal de las dependencias para que, entre otras cosas, se chequee la presencia de la señalética de seguridad. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances de las acciones
	Incorporar en las carpetas individuales el registro de la participación de los niño/as en los simulacros de emergencia.		La coordinadora interna, quien es parte de la comisión de seguridad, realiza educación en temas de seguridad a las jóvenes, quienes participan en los 4 simulacros programados para el año. Desde en el mes de agosto se les solicitará la firma y se incluirá en sus carpetas, lo que se asumirá como una práctica futura permanente. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances de las acciones

Atentamente,



AMD/MLC/FBC/MJE
 Distribución:

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

Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes
Ministerio de Justicia



ID :	215648
Materia :	SENAME RESPONDE OF. 5299-13 Y REMITE AVANCES DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITAS A RESIDENCIAS POR LA CISC.
Folio Ingreso :	10436.12
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	2058
Fecha del Dcto :	2013-9-13
Recepcionista :	149
Fecha Recepción :	2013-09-16 15:36:02
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SENAME
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes