



Int: 94

OFICINA DE PARTES	
20508.13	
ID	228536
FECHA	29 OCT 2013

ORD. : 2387

ANT.: Oficio Nº 5591
de fecha 08/08/2013

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

SANTIAGO, 29 OCT 2013


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

**A: JUAN IGNACIO PIÑA ROCHEFORT
SUBSECRETARIO
MINISTERIO DE JUSTICIA**

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

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 magistrados que requieren solución o mejoramiento	Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones	Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concreto o se concretará la solución o mejoramiento
Residencia Laura Vicuña	La residencia no cuenta con calefacción, tal vez sería pertinente gestionar algún sistema dadas las bajas temperaturas que se generan en el invierno.	30 de agosto 2013	La residencia cuenta con estufas las cuales se utilizan en días helados. Además, en el mes de agosto 2013 se compraron 3 calefactores eléctricos más 2 estufas adicionales.
	Habilitar más duchas para que las niñas puedan bañarse adecuadamente.		Se encuentra en proceso de trabajo la instalación de 3 duchas a cargo del maestro de la residencia. En total el inmueble contará con 7 duchas, considerándose pertinente para la población atendida.
	Gestionar la realización de capacitaciones por parte de Sename al personal del hogar, pues éste desde hace varios años no recibe capacitación formal alguna.		La institución colaboradora incluye en su proyecto de funcionamiento acciones de autocuidado y capacitación de sus funcionarios, lo que incluye otorgarles las facilidades para acceder a instancias de estas características. Por ejemplo, el asistente social participa en capacitación "Formación de Líderes" subvencionado por el organismo colaborador. Además de lo anterior, la Dirección Regional a través de la Supervisión Técnica revisará las necesidades de capacitación para orientar y asesorar según corresponda. Plazo: Cuarto trimestre 2013
	Reevaluar los requisitos para el cargo de psicólogo, de acuerdo al programa, éste no tiene una jornada completa y además la remuneración que se le paga es muy baja, lo que		A partir del 26 de agosto 2013, se incorpora profesional psicóloga con jornada completa, Srta. Carolina Muñoz Llanco Llanco.

	<p>genera que no existan interesados en desempeñar el cargo.</p> <p>Que el Sename o las bases de adjudicación de la residencia sean modificadas en el sentido que se asignen mayores recursos para la contratación de la dupla psicosocial.</p> <p>Considerar un estándar más alto en relación del número de niñas atendidas versus horas profesionales, idealmente deberían ser máximo 15 niñas por dupla.</p> <p>La decisión que la residencia tenga cobertura regional, estando ubicado en Los Vilos, no tiene mucha explicación ni justificación técnica. Éste es un punto que debe ser resuelto por el Sename.</p> <p>El trabajo del tiempo libre de las niñas es una deficiencia en los hogares visitados, sobre todo en Laura Vicuña debido a su ubicación geográfica. Al respecto la residencia debe contar con el apoyo del Sename para coordinar con programas externo que apoyen a las niñas en su tiempo libre.</p> <p>Se debe velar por la adecuada libertad de credo de las niñas, lo anterior, dado que dentro de las rutinas diarias como de fines de semana se contempla la participación en misa, lo que necesariamente puede no ser compartido para alguna de ellas.</p> <p>Realizar protocolo relacionado con los procedimientos de promoción de la salud de las niñas al interior de la residencia.</p> <p>Dado que la residencia se encuentra emplazada en una comuna cuyo hospital es del tipo 4, las necesidades de salud de las niñas, que dicen relación con alguna complicación que requiera atención en alguna área de especialidad médica, debe ser abordada en las ciudades de La Serena o Coquimbo, distante a más de 200 kilómetros, lo que implica esperas muy extensas de dichas horas de atención. Se recomienda que sea Sename quien gestione la tramitación más expedita de dichas horas de atención y que vele por el financiamiento de los</p>		<p>La residencia se ajusta a las bases técnicas vigentes (aprobadas por el Ministerio de Justicia) referidas a contar con 1 dupla psicosocial con jornada completa para la atención de la cobertura establecida. (20 a 25 niñas según modelo residencia para mayores). Los recursos que se transfieren a los organismos colaboradores están en relación con las plazas convenidas, sin contar con atribuciones sobre las remuneraciones del personal de la residencia.</p> <p>La residencia se ajusta a las bases técnicas vigentes (aprobadas por el Ministerio de Justicia) referidas a contar con 1 dupla psicosocial con jornada completa para la atención de la cobertura establecida. (20 a 25 niñas según modelo residencia para mayores).</p> <p>La observación de la Comisión será considerada en próxima propuesta de licitación.</p> <p>Las niñas y adolescentes participan en programas internos y externos coordinado con el Municipio local, Instituto Nacional del Deporte y otros, contando con los medios de verificación respecto a los talleres en los cuales participan: fútbol femenino, danza árabe, nutrición, reforzamiento escolar, talleres psico-sociales, salidas a eventos públicos como invitados especiales, paseos de fin de semana a ferias artesanales o lugares fuera de la ciudad, entre otros.</p> <p>Actividad voluntaria, no obstante, se promueve la participación a objeto de motivar al mejoramiento de conductas. Niñas y/o adolescentes que no desean participar en misa u otra actividad de carácter religioso permanecen a cargo de educadora.</p> <p>Se cuenta con protocolo en atención de salud, al ingreso con atención médica en Hospital de los Vilos y durante la permanencia con atención de Paramédico quién controla Peso/Talla cada 2 meses, de igual manera existe coordinación permanente con servicio de salud a través de la Unidad de salud mental para la atención de urgencia y situaciones especiales. (Se cuenta con cuaderno de registros)</p> <p>En razón a necesidad de atención especializada para casos que lo requieran, se sugiere la coordinación con otros proyectos de la red como PIE, PRM, según corresponda y ver con ellos las facilidades para acceder a atención de salud y/o traslados. (Plazo cuarto trimestre 2013)</p>
---	---	--	--

	<p>traslados.</p> <p>Se sugiere contratar una manipuladora de alimentos que se dedique en forma exclusiva a tal función.</p>		<p>Proyecto siempre ha contado con manipuladora de alimentos, voluntariamente han colaborado en otras funciones. No obstante, con fecha 15 de Julio se incorpora Sra. Jessica Cobo Rojas quién desempeñará funciones específicas en cocina.</p>
	<p>Que la nutricionista evalúe a las niñas y a partir de ello se elaboren dietas adecuadas para aquellas niñas que pudieran requerir una alimentación especial.</p>		<p>Proyecto cuenta con el apoyo voluntario de nutricionista del Hospital de Los Vilos, Sra. Marcela Acosta, quién aporta y controla el cumplimiento de las minutas, así también evalúa a las niñas según su competencia.</p>
	<p>Elaborar y dar a conocer a las niñas y sus familiares un protocolo para la presentación de reclamos y sugerencias, estableciendo tiempos y formas de respuestas.</p>		<p>Dada la ubicación geográfica de la residencia se presenta escasez de visitas de familiares, no obstante, existen entrevistas realizadas por supervisora técnica en terreno y encuestas internas, de igual manera se sugiere publicación de sus resultados, como así también, activar el uso del buzón de opiniones. (Plazo cuarto trimestre)</p>
HOGAR SAN JOSE	<p>Tener visible, especialmente para los padres y visitantes de los niños(as) la rutina diaria de la residencia.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>Se encuentra publicada la rutina diaria al interior de Residencia y fuera de oficinas administrativas. Institución adjunta verificador. (fotografía)</p>
	<p>Que el Sename revise y capacite al personal de la residencia en relación a la formulación, organización y ejecución de objetivos y sus indicadores.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>Sename Regional a través de Supervisora Carmen Olivares Gálvez, realiza revisión de cada caso entregando orientaciones que son consideradas por equipo técnico de Residencia y Directora, además de capacitaciones y supervisiones técnicas de Casa Central de María Ayuda Corp. De Beneficencia, en forma permanente. (Visitas de supervisión técnica trimestral, con informes de proceso respectivo)</p>
	<p>Mejorar los objetivos del PII en el eje familiar, así como el desarrollo del trabajo en esta área, lo que evidentemente implica costos adicionales por las distancias que representan.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>Los objetivos del PII han sido reformulados de acuerdo a situaciones del caso a caso, acogiendo orientaciones desde Sename y Casa Central, en conocimiento de Tribunales de Familia, quienes además recepcionan los informes de Avances del caso de manera trimestral. Se adjunta PII de un caso.</p>
	<p>Sugerir al Sename que revise la posibilidad que los profesionales puedan realizar visitas domiciliarias los fines de semana.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>Se realizan visitas domiciliarias mensuales y toda vez que el caso lo requiera, si es necesario y en coordinación interna entre profesionales y Dirección del Hogar se podrán realizar visitas domiciliarias los fines de semana. Se solicita mantener control de salidas como registro interno e información en carpetas individuales. Control desde Septiembre 2013.</p>
	<p>El número de profesionales que trabajan en la residencia es insuficiente para realizar un adecuado tratamiento, por lo tanto se sugiere revisar el estándar de número de niños(as) versus horas profesionales.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>Proyecto da cumplimiento a equipo de profesionales según lo convenido en proyecto de funcionamiento y plazas asignadas. Contando con 1 dupla psicosocial para la atención de 15 niños. (proporción mínima un profesional por cada 20 a 25 niños y sus respectivas familias).</p>
	<p>El eje de trabajo comunitario es casi inexistente, si lo que se quiere es vincular al niño(a) para que se prepare para la vida independiente es preciso potenciar el trabajo en redes. Sin perjuicio de lo anterior, en conversación con la psicóloga y asistente social se pudo constatar la existencia de un trabajo en redes no registrado.</p>	04 de Septiembre 2013.	<p>El trabajo en red realizado por dupla psicosocial y Directora, es registrado en protocolos de Salud, (cuaderno individual de salud de cada niño) protocolo Educativo, etc. vale decir, toda vez que el caso es intervenido por algún servicio de la red se utiliza un instrumento de registro de la actividad desarrollada, además de ingresar la información al Sistema Senainfo. Cabe señalar que en los PII se encuentran identificados los actores participantes en cada uno de los procesos de intervención. Existe además, catastro actualizado de redes locales y actas de reuniones con las redes más utilizadas, encontrando Colegios, Consultorios, Municipio, Universidades o Instituto profesional acogiendo alumnos en práctica para acciones complementarias, entre otros. Se mantendrá Archivo con registro y resultado de redes utilizadas. Plazo Septiembre</p>

			2013.
	Mejorar el sistema de registro de modo que se evidencien las acciones desarrolladas.	04 de Septiembre 2013.	Explicado en el punto anterior. No obstante, se mantendrá archivador visible con protocolos de acuerdos, reuniones con redes locales públicas y privadas entre otros. Plazo Septiembre 2013.
	Se necesita una programación, al menos bimensual, de actividades para los niños(as), para los fines de semana.	04 de Septiembre 2013.	Proyecto realiza actividades variadas a nivel interno y externo, privilegiando salidas a los alrededores de la ciudad, no obstante, se implementó una calendarización con actividades a desarrollar por los niños en sus tiempos libres, considerando su realización los fines de semana. Se mantendrá su publicación y cumplimiento de programa según calendarización. Plazo Septiembre 2013.
	Solicitar a Sename fondos para que la residencia cuente con un ítem económico mensual que permita otorgar cobertura de salud para todos los niños(as) de la residencia.	04 de Septiembre 2013.	Proyecto cumple con objetivo centrado en la satisfacción de necesidades básicas de los niños y adolescente, encontrando en ello la atención de Salud, atención que se complementa con el aporte de María Ayuda Corp.de Beneficencia, si bien es cierto que se hace necesario un mayor aporte económico de parte de Sename, esto no significa que los niños no reciban la atención médica especializada que necesiten, de hecho 3 usuarios reciben atención psiquiátrica la cual es cancelada de manera particular y toda vez que requieren atención médica son atendidos en forma particular por Dra. Roxana Rivera y Dr. Francisco Correa, ambos Consejeros médicos de María Ayuda, además de atención en Consultorio Cefam Limarí y Consultorio Marcos Macuada según corresponda.
	Contratar más horas de manipuladora de alimentos o bien capacitar a las educadoras para que éstas puedan desempeñar correctamente dicha función en los horarios que la manipuladora no está.	04 de Septiembre 2013.	Se cuenta con una manipuladora de alimentos Jornada Completa, quien prepara la alimentación diaria de los niños, las educadoras participan en la entrega de alimentos en horario nocturno y el día domingo, en horario libre de la manipuladora, (se preparan comidas de baja complejidad) Cabe señalar que los días domingos permanece un número menor de niños en residencia. (aprox. 4 niños) Es importante señalar que los turnos se cubren con 2 educadoras, lo que permite mantener la atención y cuidados de los niños y adolescentes. Se cuenta con manuales de preparación de alimentos, con sus raciones claramente detalladas, minutas nutricionales y una bodega con los alimentos que se requieren para la preparación de las comidas a disposición del personal, toda vez que lo necesiten. Apoyados por control de nutricionista del Hospital de Ovalle quién asiste voluntariamente a control y seguimiento de minutas y estado nutricional de las niñas. Se mantendrá archivo con minutas y validación de nutricionista en cocina. Plazo Septiembre 2013.
	Difundir a los niños(as) y familiares del sistema de reclamo, publicándolo o colocándolo en un lugar visible de la residencia.	04 de Septiembre 2013.	Se encuentra a la entrada de residencia un buzón de sugerencias y reclamos, claramente identificado por todos los usuarios y visitas. No obstante, se motivará su uso y publicará resultado de opiniones para conocimiento de los usuarios en próxima apertura de Buzón de opiniones. Plazo Diciembre 2013.
Hogar de Lactantes de La Serena	Velar por el adecuado abrigo de los lactantes.	04 de Septiembre 2013.	Se mantienen espacios de atención calefaccionados, especialmente en épocas de frío, no obstante, se han acondicionado nuevas dependencias con estufas eléctricas.
	Buscar formas de aislar el viento y la humedad de la residencia.	04 de Septiembre 2013.	Residencia se presenta con trabajo de mantención del inmueble a objeto de aminorar estos aspectos a corto plazo, al mismo tiempo se está evaluando la posibilidad de traslado del Establecimiento a un lugar más adecuado, periodo 2014-2015.
	Contratar más educadoras que permita cumplir con el estándar mínimo de "tías" por lactante.	04 de Septiembre 2013.	Se cuenta con personal acorde a la población atendida. (8 a 10 niños por educadora, según orientaciones técnicas) A partir de Septiembre de 2013 se han cubierto los puestos de Educadoras de Trato Directo.
	Elaborar un protocolo de reclamos que cuente con plazos de respuestas.	04 de Septiembre 2013.	A partir del mes de Octubre de 2013 se implementará protocolo para el Centro, no obstante se cuenta con cuaderno de opiniones y reclamos ubicado en secretaría, más uso del buzón de sugerencias y entrevistas realizadas por supervisora técnica en terreno.

Ser más flexible en la duración de los PII ya que si bien éstos son elaborados por un plazo de 6 meses se pueden requerir adecuaciones antes de dicho plazo.	04 de Septiembre 2013.	Los PII son formulados para asegurar las condiciones de protección y cuidados inmediatos dada la vulnerabilidad presentada por los/as lactantes, mientras a través de intervenciones integrales se establece el derecho a vivir en familia, claramente si los objetivos son alcanzados antes del tiempo planteado se flexibiliza en beneficio de la reinserción al sistema familiar, considerando al mismo tiempo el carácter de medida excepcional y transitoria.
Que el Sename revise y capacite al personal de la residencia en relación a la formulación, organización y ejecución de objetivos y sus indicadores.	04 de Septiembre 2013.	Equipo técnico de la residencia se ha presentado durante este periodo de manera estable, así también, cuenta con apoyo técnico de supervisora de Uprode de manera sostenida y permanente, con presencia bimensual a la Residencia. Con respecto a instancias de capacitación se espera presentación de necesidades a D.R. para coordinar evento Cuarto trimestre 2013.
Que de parte del Sename se dispongan fondos para la contratación de al menos una dupla psicosocial más.	04 de Septiembre 2013.	Proyecto se ajusta a las necesidades y bases técnicas incorporando dos profesionales con jornada completa. (1 profesional por cada 20 a 25 niños/as) respondiendo además a la disponibilidad de recursos financieros, los cuales el Centro no posee para aumentar las horas profesionales.
Buscar forma o alternativa de simplificar el ingreso de información cuantitativa al Senainfo, que demanda bastante tiempo, lo que va en desmedro del trabajo directo con las familias de los niños(as).	04 de Septiembre 2013.	Se debe dar respuesta a registro de información Senainfo según lo establece el convenio de funcionamiento y exigencias técnico-administrativas, requiriéndose de la habituación u organización del tiempo para efectuar el registro y no afectar el funcionamiento interno. (Plataforma, necesaria para fines de información Regional/Nacional de niños/as atendidos por el Servicio)
Que en la definición técnica de licitación de estos centros se considere el ítem de salud en el sentido de que se tenga un adecuado financiamiento.	04 de Septiembre 2013.	Proyecto presenta cumplimiento a objetivos centrados en la atención de salud, activando y coordinando los recursos internos y externos para lograr la atención requerida. Cuenta con técnico paramédico permanente y profesionales colaboradores en la atención de Salud. Modelo se presenta en fase de evaluación para prórroga, no obstante, se indica que desde D.N. se encuentra en revisión nuevo modelo a presentar en próxima licitación (modelo RPL-PER), según Propuesta Regional de Primera Infancia.
Que se asignen recursos suficientes con el objetivo de contar con una adecuada mantención de las condiciones de seguridad de la residencia.	04 de Septiembre 2013.	Existe certificación actualizada respecto a medidas de seguridad del recinto, no obstante, existen algunos aspectos que requieren ser mejorados, los cuales se encuentran incorporados en un proyecto de seguridad, el cual fue adjudicado a través de recursos del Gobierno Regional y que tendría como fecha de inicio a partir de Noviembre del 2013.

Atentamente,



ROLANDO MELO LATORRE
 Director Nacional
 Servicio Nacional de Menores

AMD/MUC/MDE
 Distribución:

- Destinatario
- Dirección Regional de Coquimbo
- Departamento de Protección de Derechos
- Área de Diseño de la Oferta
- Archivo DINAC
- Oficina Partes

Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes
Ministerio de Justicia



ID :	228536
Materia :	SENAME DA RPTA. A OF/5591 DE 08/08/13 INFORMA DE AVANCES EN OBSERVACIONES A CENTROS CISC LAURA VICUÑA Y OTROS
Folio Ingreso :	20508.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	2387
Fecha del Dcto :	2013-10-29
Recepcionista :	380
Fecha Recepción :	2013-10-29 16:55:03
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SENAME
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes



F.: 20508.13
ID196466

ORD.: N° 5591 /

ANT.: Actas de la Comisión Asesora Interinstitucional de Residencias de Protección (CISC Protección) de Coquimbo, correspondiente al Primer Semestre de 2013.

MAT.: Solicita lo que indica.

SANTIAGO, 08 AGO 2013

DE : SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

A : SR. DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Por medio del presente, remito a usted copia de las actas indicadas en el antecedente, las que dan cuenta de la visitas efectuadas los días 2 y 3 de mayo del año 2013, a los Centros Residenciales "Laura Vicuña" y "Hogar San José", y "Hogar de Lactantes La Serena" por la Comisión Asesora Interinstitucional de Residencias de Protección de la región de Coquimbo.

En dichas actas se han formulado algunas observaciones a las que es necesario dar respuesta. En virtud de lo anterior, solicito a usted elaborar un informe que dé cuenta de las medidas adoptadas por el servicio que Ud. dirige, remitiéndolo a esta Subsecretaría de Justicia dentro del plazo de 15 días, contado desde la recepción de esta comunicación, al correo electrónico mcortes@minjusticia.cl, sin perjuicio de su remisión por oficio.

La saluda atentamente,



JUAN IGNACIO PIÑA ROCHEFORT
Subsecretario de Justicia

SVW/PPS/ABA/cmb
Depto. de Reinserción Social Juvenil 05.08.2013
Int.: 94/ 1153

DISTRIBUCION:

- Destinatario.
- División de Reinserción Social (2)
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones