



Just: 94

<b>OFICINA DE PARTES</b>
F: 17541.13
ID 208776
FECHA 27. AGO. 2013

**ORD. : N° 1889**

**ANT.:** Correo electrónico de María Teresa Brito, Ministerio de Justicia del 18/07/2013

Oficio N° 5110 de fecha 22/07/2013

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

**SANTIAGO, 27 AGO 2013**

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

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

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

Cabe destacar que este trabajo fue realizado por los(as) supervisores(as) técnicos(as) de nuestra Dirección Regional en el marco del proceso de supervisión actualmente vigente.

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CISC que requieren solución o mejoramiento	Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones	Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concretó o se concretará la solución o mejoramiento
REM/PER Mi Familia Difan	Mejorar luminosidad de los dormitorios.	26 de junio de 2013	Reparado. Se revisa la iluminación, estando operativa en toda la residencia. Se solicitó desde el proceso de supervisión, mantener al menos un repuesto disponible (foco).
	Habilitación de espacio de estudio para los niños(as).		Considerando que la casa no dispone de espacio físico, la sala de juegos será implementada como multiuso a fin de que los niños también estudien en dicho espacio. Se espera contar con este espacio dentro del presente trimestre.
	Al momento de la visita, los baños no se aprecian con toallas, papel higiénico y cepillos de dientes. Puede deberse a que son manejados en otro lugar, pero no se entrega razón para ello.		Dichos utensilios se guardan en closet a parte del baño a modo de mantener control en su uso. Se dispone de ellos a solicitud de los niños(as).
	Incorporar a las temáticas de capacitación el tema psicosexualidad.		Se ha diseñado planificación de actividades de formación interna para las educadoras, incluyendo el tema de psicosexualidad, contando con los verificadores de asistencia y participación.

<p>Sin' desconocer la experiencia y conocimientos de los(as) profesionales de la residencia, y de acuerdo al área de trabajo de las educadoras de trato directo, podría evaluarse realizar capacitaciones externas, por servicios e instituciones especializadas en áreas específicas.</p>	<p>Se buscarán instancias de otros talleres gestionado con organismos externos (Universidades) lo que queda sujeto a la disponibilidad presupuestaria de la residencia.</p>
<p>Los antecedentes de salud y educación deberían ser actualizados en las carpetas de los niños(as).</p>	<p>Se acuerda mantener actualizada la información de salud y educación en las carpetas individuales. Se solicitará documentación de respaldo en próxima supervisión.</p>
<p>Los antecedentes de salud incluidos en las carpetas son pocos claros, confusos y desordenados, lo que dificulta su comprensión.</p>	<p>Se acuerda reorganizar las carpetas individuales manteniendo los lineamientos proporcionados por el Sename y considerando las sugerencias de la CISC, generando un orden estandarizado en las carpetas. Lo anterior queda sujeto a monitoreo en próxima supervisión.</p>
<p>Por la información entregada, la residencia cuenta con protocolo de salud, éste debe ser socializado con todo el personal de la residencia.</p>	<p>Se instruye y acuerda socializar con el personal de trato directo dicho protocolo de salud. Verificadores sujetos a revisión en próxima supervisión.</p>
<p>La residencia debe contar con un reglamento de convivencia.</p>	<p>Elaboración y socialización de reglamento de convivencia interna en la residencia. Dicho reglamento será sujeto de revisión en próxima supervisión.</p>
<p>La residencia debe generar estrategias en que la familia tenga una mayor presencia en la intervención como en la vida de los niños(as) con el objetivo de disminuir el impacto de la separación y ausencia de los referentes significativos.</p>	<p>Se revisa protocolo de visitas de manera de poder desarrollar trabajo con familia en los casos establecidos y según los respectivos PII. En algunos casos los niños(as) presentan medidas cautelares de familiares directos que impide el acercamiento de éstos.</p>
<p>Regularizar la situación de cada niño(a), en el sentido de realizar evaluaciones de competencias y habilidades de cada grupo familiar, conforme lo manifestado por la actual directora de la residencia.</p>	<p>Se establece planificación de evaluaciones de habilidades parentales con el objetivo de contar con dicha evaluación en la carpeta individual de cada niño(a). Lo anterior sujeto a seguimiento en próxima supervisión.</p>
<p>No hay manejo de conflicto por parte de las educadoras de trato directo ni profesionales en el momento de la visita. Se presenta una situación de conflicto y no hubo manejo de la misma teniendo que quedar una administrativa a cargo de la residencia al no existir una persona encargada del área de salud, siendo la educadora</p>	<p>Se evaluarán los protocolos de emergencia y conflicto, en términos de disponer de personal de apoyo en momentos de crisis. De igual modo, el personal de la residencia dispone de teléfonos celulares de los profesionales.</p>

la que debe acompañar a los niños al consultorio.	
Falta disciplina en cuanto a la destrucción de los muebles de la residencia.	Se establecerá el Manual de Convivencia Interna y será socializado con los niños(as), adolescentes y con el personal de la residencia. Se supervisará los avances en próxima supervisión trimestral.
La residencia debe contar con un protocolo de disciplina.	Se formalizará dicho protocolo, siendo parte del Manual de Convivencia Interna de la residencia, además deberá ser conocido por todos. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.
La directora comenta que se pretende implementar un cartel dentro de la residencia, el cual se refiera a los derechos y deberes de los niños(as), conforme a sus responsabilidades y obligaciones.	Se instalará material gráfico en relación a los deberes y derechos de los niños(as) residentes, así como de resolución de conflictos. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.
La residencia debe actualizar la minuta alimenticia de acuerdo a los requerimientos nutricionales de los niños(as).	Se implementa en la actualidad nueva minuta entregada por nutricionista, además se adquieren utensilios y medidas estipuladas por dicha minuta.
La residencia debe entregar alimentos según edades de los niños(as), debido a que los que se encuentran en etapa de desarrollo requieren mayor cantidad de nutrientes.	La residencia siempre ha contado con una minuta alimenticia elaborada por profesional nutricionista, incorporando alimentos requeridos por los niños(as) según su etapa de desarrollo. Recientemente se actualizó dicha minuta, según la nueva evaluación nutricional de los niños(as).
Resulta imperioso que se implemente una sala de estudio en la residencia.	Se trabaja en la implementación de una sala de estudio y biblioteca, para lo cual ya se cuenta con los recursos para tal efecto, encontrándose en la etapa de implementación. La residencia no dispone de infraestructura adicional para habilitar una sala de estudio propiamente tal, razón por la que se utilizará la sala de juegos como espacio multiuso.
El sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones está vagamente implementado en la residencia, existe una ausencia de procedimiento.	La residencia desarrollará un protocolo de reclamos y sugerencias acorde al funcionamiento de la residencia, las edades de los niños(as) y su necesaria retroalimentación, el cual deberá ser sencillo y conocido por todos los niños(as) y sus familias. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.
Protocolarizar sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones de la residencia.	La residencia formalizará el sistema de reclamos, asegurando el derecho de los niños(as) a ser escuchados y participar en las decisiones de la residencia. Se supervisará los avances en próxima supervisión trimestral.
Habilitar salida de emergencia en el segundo piso con el objetivo de evacuación de los dormitorios hacia el exterior de la residencia.	Se prevé desarrollar a mediano plazo esta modificación una vez obtenido los necesarios fondos para tal efecto, debido a que este trabajo implica modificación de infraestructura. Se debe considerar que ya existe un proyecto diseñado para tales efectos.
Realizar simulacro con los dispositivos de seguridad.	Se acuerda con la directora de la residencia que gestionará un simulacro en tiempo real con bomberos a modo de evidenciar las situaciones que se presenten en la actividad y poder corregirlas oportunamente. Se realizará seguimiento de los avances en próxima supervisión.
Considerar la constitución de comité paritario.	La Ley N° 16.744 sobre Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales, establece que deben existir más de 25 trabajadores para la creación de un Comité Paritario. Sin desmedro de lo anterior, la dirección de la residencia ha dispuesto

			las necesarias coordinaciones con la ACHS en materia de prevención de accidentes laborales y seguridad de la residencia.
RPP Belén	Los baños deben ser mejorados, se aprecia que no se encuentran en un estado apropiado para los niños(as). Falta papel higiénico, cepillos de dientes, toallas, entre otros útiles de aseo.	23, 26 y 27 de abril de 2013.  28 de junio de 2013	<p>En visita de supervisión se aborda el tema con la directora, quien señala que existe un proyecto de ampliación de la residencia, compartiendo el plano elaborado por profesional arquitecto, el cual contempla baños diferenciados por sexo. Mientras se logre recaudar los fondos de dicha inversión se instruye decorar e implementar de mejor forma el baño ya existente.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la residencia señala que efectivamente en el momento de la visita de la CISC, los baños no se encontraban en buenas condiciones. No obstante, es importante considerar, que en la residencia se realizan aseos generales diarios de limpieza de paredes, espacialmente en los mudadores, baño, comedor, dormitorios y pasillo en los turnos nocturnos. Actualmente la residencia está a la espera del maestro carpintero para realizar varios trabajos de mantención, entre otros, instalación de repisas de melanina de colores y con diseños infantiles en el baño, las cuales se utilizarán para colocar vasos y cepillos de dientes. Siempre han existido repisas pero debido al aseo general se habían sacado. Por esta situación tanto los cepillos de dientes, sus respectivos vasos, pasta de diente y demás útiles de aseo se encontraban en un estante. En el baño de párvulos, siempre hay una toalla de manos en la mañana y se cambia en la tarde. Las toallas de baño son personales y se guardan en la lavandería, lugar donde se encuentran secas y dobladas, de acuerdo a protocolo de baño de los niños(as). Respecto del papel higiénico se instala una unidad en el baño y se va reponiendo a medida que sea necesario con el objetivo de evitar que los niños(as) lo mal utilicen o lo boten al WC.</p>
	No existe un lugar específico y dedicado exclusivamente para las visitas.		Considerando que el inmueble no es de propiedad del organismo colaborador sino un comodato por parte del Serviú, existe un proyecto de ampliación de la residencia que considera sala de actividades, duchas, baños y dormitorios. En la actualidad la residencia cuenta con una sala multiuso en la cual se realizan las visitas de los niños(as) con sus familias, reconociendo por parte de la residencia la necesidad de contar con diferentes ambientes. Sin perjuicio de lo anterior, cuando es día de visita de familia, se ubican mesas y sillas con el objetivo que cada visitante pueda estar en forma cómoda con el niño(a).
	Se observó durante la visita un espacio anexo al inmueble de la residencia, al que son trasladados los niños(as) que no reciben visitas, el que se encuentra en muy malas condiciones, con un baño sucio y descuidado.		Considerando que efectivamente no se encuentra en las mejores condiciones para los niños, la residencia realiza una propuesta de atención educativa no convencional a la Fundación Integra, logrando aproximadamente \$5.000.000 lo cual considera inversión para arreglo de la sala, tanto interior como exterior, mobiliario (sillas, mesas, estantes, material didáctico). Además considera la contratación de una Educadora de Párvulos y Auxiliar de Párvulos con el objetivo de atender a los niños(as). En junio del presente año se comenzó el proyecto y en estos momentos se encuentra en su etapa final. En relación a la observación de "baño sucio y descuidado" la directora conversó este aspecto con la encargada de aseo y de educadoras de trato directo.
	La residencia debe contar con mecanismos de acogida centrado también en situaciones espaciales, debido a que cada ingreso es único y particular.		En supervisiones realizadas, a partir del análisis de la matriz lógica, entrevistas con personal de la residencia, visitas domiciliarias de casos en pre-egresos y análisis de casos, se ha observado que el proceso de acogida de un niño(a) es adecuado, preocupándose el equipo de la contención necesaria y de llevar a cabo todas las acciones para que se efectúe una adecuada integración del niño(a) con el grupo de pares. Además en supervisión nocturna y en entrevistas con las educadoras de trato directo, se ha constatado que ellas conocen el procedimiento de ingreso, demostrando que existe una adecuada atención a niños(as) que presentan necesidades especiales.
	Necesidad de contar		Mediante el proceso de supervisión, se ha

	<p>con protocolos relacionados con la evaluación de los niños(as). Dicho protocolo debe ser conocido y utilizado por todo el personal y el cual debe estar en contante revisión y actualización.</p>		<p>solicitado a la residencia sistematizar un protocolo de atención, ya que el que poseían se encontraba obsoleto en algunas de sus áreas, además se le sugirió que consideraran plasmar los procedimientos de actuación frente a crisis y emergencia lo cual a la fecha no se ha concretado.</p> <p>La directora en última supervisión, señala que en la actualidad se están actualizando dichos protocolos según lo acordado.</p> <p>Los protocolos solicitados se revisarán en la siguiente supervisión técnica.</p>
	<p>Las carpetas de los niños(as) no registran actividades concretas de la vinculación con el medio, ya sea en el ámbito escolar, familiar o comunitario.</p>		<p>Respecto de este ámbito y según se constata en supervisiones técnicas, en forma permanente se realizan actividades recreativas, de estimulación con los niños y niñas de la residencia. Para lo cual asisten diferentes instituciones de la comunidad que ejecutan estas acciones, así como también alumnos en práctica de la Universidad Autónoma de Chile. Lo anterior es debidamente coordinado por el equipo residencial y actualmente a partir de la última supervisión se constata que existe una planificación de las actividades que la comunidad realiza con los niños y niñas. En el ámbito escolar los niños asisten regularmente a clases y a nivel familiar, los adultos responsables realizan visitas semanales a sus hijos (registro de visitas), en aquellos casos que se encuentra trabajando el egreso con familia biológica, a excepción de aquellos que se encuentran en proceso de susceptibilidad de adopción.</p> <p>El principal registro utilizado por el proyecto, se encuentra en Base de Datos SENAINFO.</p>
	<p>No existen carpetas individuales para los niños que tienen hermanos en la residencia.</p>		<p>En relación a esta observación, efectivamente en los casos de hermanos se cuenta con una sola carpeta individual. Sin embargo, cada niño o niña tiene su propio Plan de Intervención, como tiene su propia carpeta de salud y su información personal en lo educativo. También, existe el informe psicológico separado por niño(a).</p> <p>No obstante, esta observación será trabajada con el equipo técnico en el próximo proceso de supervisión, a fin de subsanar lo observado.</p>
	<p>Los niños(as) que se encuentran en etapa de pre-egreso no cuentan con carpetas individuales.</p>		<p>En relación a este punto es importante señalar que los niños (as) ingresados en la residencia, según lineamiento técnico deben contar con una carpeta individual que de cuenta de todo su proceso de intervención desde el ingreso al egreso definitivo con su grupo familiar. Por lo que, aquellos niños(as) que se encuentran en pre egreso son aquellos que cuentan con resolución del tribunal competente para tales fines y esa orden es anexada a la misma carpeta individual del niño.</p> <p>Se debe entender, que todos los niños y niñas vigentes en el proyecto, estén de modo presencial o en etapa de pre-egreso, mantienen su carpeta individual con toda la información respecto de su historia psicosociojurídica.</p>
	<p>Se sugiere que se trabaje aún más en la intervención con la familia, tratando de solucionar la problemática que dio origen al ingreso del niño(a) con el objetivo que éste pueda volver a su hogar más pronto.</p>		<p>En supervisión del mes de abril, se realiza visita domiciliaria para evaluar la satisfacción usuaria de las familias, a raíz de ello se solicita a la residencia potenciar el trabajo en esta área, lo que ha estado en permanente seguimiento desde la supervisión técnica. Por lo anterior, en última supervisión se señala que se está saliendo en forma permanente a terreno a realizar visitas domiciliarias a fin de potenciar la intervención a nivel familiar.</p>

	<p>En el proceso: Resolución de conflicto, el magistrado escribió textualmente: "se retira del grupo al niño que está por ejemplo con pataletas, se le aísla temporalmente siempre con supervisión de un adulto. Sí se establecen soluciones por ejemplo quitándole una salida programada en el hogar...". Desde esta instancia nacional se solicita que se profundice con el equipo de la residencia el sistema de sanción de la residencia.</p>		<p>Respecto de este punto y según lo conversado con la directora de la residencia se señala: que los conflictos de convivencia entre los niños(as), por edad, generalmente pueden ser: pataletas, peleas por que no le dieron la comida a él primero, porque otro niños le quitó el juguete, por que otro le arrugó su dibujo por molestarlo, etc. En este sentido se señala que ha sido efectivo sacar del grupo, a aquel niño(a) que está agrediendo a otro pequeño. En este sentido siempre velar por la integridad física y emocional de todos los usuarios. Por lo que el procedimiento estipulado en la residencia, para estos casos extremos, es sacarlo de ese espacio compartido y grupal (se debe procurar calmar al grupo o cuidar de que no sean agredidos los demás, por más tiempo).  Estando separado del grupo, el adulto (sea una educadora, directora, psicóloga), podrán modular su conducta, tratando de bajar en primer lugar, el grado de agresividad del niño/a, bajando su grado de frustración, de pena extrema, etc. Habrá que impedir siempre cualquiera de las situaciones anteriormente señaladas (agresión a otros niños, al inmueble o al equipamiento). Posteriormente y según refiere la directora, se deberá negociar con el niño/a: hablar con él o ella, explicar los riesgos de su conducta, conversar las causas y los efectos; el niño preescolar se le debe formar en estos aspectos, dado que son aspectos que afectarán, cuando sea mayor, en su convivencia diaria, en su ámbito escolar y social.  Respecto de la observación textual realizada por la comisión, frente a la respuesta "que se podría quitar una salida", la residencia señala que es según el contexto en que se dé la situación determinada con el niño/a. Al niño se le explica, antes de un paseo o caminata, etc., que deben hacerle caso a la tía, que no se debe correr en la calle, que no se debe pelear en el paseo, etc.  Los niños sabrán que de no hacer caso a estas recomendaciones o compromisos del paseo, la próxima vez no podrán salir. (Cautelando, que el próximo paseo sea lo más próximo en el tiempo, donde falló su compromiso, porque los niños/as en edad preescolar, no tienen una correcta noción tiempo-espacial).  Sin perjuicio de lo anterior y a fin de ir verificando lo señalado y reforzar este procedimiento se solicitó en supervisiones anteriores la materialización de un procedimiento de actuación frente a situaciones de crisis, lo cual será revisado en la próxima supervisión.</p>
	<p>Niños(as) observados sin higiene al llegar la hora de la comida, se observa pediculosis, no hay una separación de las educadoras, cocinera y maestro de jardín al momento del almuerzo de los niños(as).</p>		<p>En supervisión técnica se constata que se realiza tratamiento semanal para el control de la pediculosis.  Sin perjuicio de ello, en la interacción de los niños y niñas con grupos de pares en los establecimientos educacionales, así como nuevos ingresos, son factores que favorecen la aparición de pediculosis, por ello existe un procedimiento permanente para su prevención. De igual modo, se solicitará fortalecer este proceso.  En relación al personal de exterior, los niños lo conocen, puesto que el se ha desempeñado en la residencia durante 14 años aproximadamente y es quien traslada la leña al interior de la residencia, siendo parte de la rutina de los niños, saludar a las personas que ingresan. Se debe considerar, que la manipuladora es parte del equipo y desarrolla su trabajo al interior del centro, siendo reconocida por los niños, también como una figura significativa.  Por su parte, en las supervisiones técnicas realizadas es posible observar que los niños (as) nunca se han encontrado solos sin la supervisión de una educadora, tanto días de semana como fin de semana. Además se ha podido constatar que los niños(as) se han encontrado adecuadamente vestidos, con ropa limpia y acorde a la época del año.</p>
	<p>No existe protocolo al suscitar alguna</p>		<p>Respecto de este punto en supervisión técnica se ha solicitado en varias ocasiones la</p>

<p>urgencia médica, son derivados al consultorio donde deben esperar por varias horas para ser atendidos.</p>		<p>sistematización de un protocolo de emergencia y crisis, que incluya diferentes ámbitos como el de salud.</p> <p>La directora señala que si bien no existen protocolos escritos o actualizados, el equipo según lo escrito en el Libro de Novedades o en Libro de Procedimientos, o expuesto en reuniones mensuales durante todos estos años, las funcionarias tienen claro lo que se debe hacer ante una emergencia de salud.</p> <p>Si hay una urgencia, la funcionaria debe concurrir inmediatamente a urgencia del Consultorio, y de preferencia al Hospital, según corresponda. Si es accidente en la residencia, constatación de lesiones o enfermedad de gravedad deberá concurrir al Hospital, porque será una atención inmediata y porque el servicio de urgencias está totalmente equipado. Si es una enfermedad viral, se debe concurrir a urgencias en el Consultorio. Las funcionarias mantienen conocimiento que si se da una situación relativa a enfermedad, durante el sábado, domingo o feriado, deberá concurrir al SAPU, en el Consultorio. La atención es más expedita.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se solicita a la residencia plasmar el procedimiento en forma escrita, el cual será evaluado en próxima supervisión.</p>
<p>Son expuestos a la hora de dormir, a ventanas sin protección.</p>		<p>Cabe señalar que efectivamente las ventanas de la residencia no cuentan con rejas de protección, sin embargo, el centro residencial dispone de un cierre perimetral, de cerco de rejas, por el frontis del mismo, lugar donde se encuentran dos de los dormitorios, por lo que el acceso a la residencia es restringido.</p> <p>De igual modo, el proyecto se encuentra coordinando una visita de la Mutual de Seguridad, a fin de que evalúen ésta y otras observaciones en torno a las medidas de seguridad, ya que la instalación de rejas pudiere obstaculizar un posible proceso de evacuación frente a situaciones catastróficas.</p>
<p>No existe protocolo a la hora de comida, juegan y comen en el mismo lugar.</p>		<p>De acuerdo a lo observado en proceso de supervisión, especialmente nocturna y/o de fin de semana, se puede observar que existen protocolos de horarios de comidas y una rutina diaria que se encuentra en conocimiento de todo el personal.</p> <p>Como se señaló anteriormente, por un tema de infraestructura las actividades mencionadas en este ítem, se efectúan en la sala multiuso. Cuando es el periodo de juego, las educadoras, guardan las mesas y sillas y se transforma en sala de juego, se sacan los juegos didácticos, los juguetes grandes y chicos, las alfombras para los más pequeños. Sin perjuicio de lo anterior, se le ha reiterado a la residencia la confección de un procedimiento de emergencia y crisis y que incorpore otros aspectos solicitados por la comisión, por lo que se ha sugerido anexar rutina diaria.</p>
<p>El sistema de reclamos no está debidamente protocolarizado. Se aprecian reclamos en un libro y en hojas sueltas.</p>		<p>En última visita de supervisión, se sugirió a la residencia implementar un libro de reclamos y sugerencias, con un procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Esta observación, será trabajada en la siguiente supervisión técnica.</p>
<p>Instalar extintores en sala de juego.</p>		<p>De acuerdo a la supervisión nocturna, es posible señalar que la sala de juegos o sala de multiuso, tiene extintor, ubicada en la pared (al interior). Además en la entrada de la sala multiuso, a mano derecha, se encuentra otro extintor, en óptimas condiciones y con la correspondiente fecha de vigencia.</p> <p>De igual modo, este aspecto será re evaluado por el organismo acreditado en seguridad.</p>
<p>Instalar rampla en salida de emergencia al patio e instalar huinchas reflectantes</p>		<p>En respuestas anteriores se ha informado que se ha solicitado la construcción y sistematización de procedimiento de emergencia y crisis, el cual está en proceso de construcción según lo informado</p>

	que indiquen perímetro de seguridad interior.		por la directora, sin perjuicio de ello, en visita nocturna se observa que las educadoras conocen las zonas de seguridad y tienen conocimiento respecto de cómo enfrentar una situación de emergencia. Sin embargo, para confeccionar adecuadamente el protocolo de emergencia, se acuerda con la directora coordinar con las instancias respectivas la visita de un profesional que facilite este proceso y evaluar la factibilidad de lo solicitado por la comisión.
	Instalar salida de emergencia del segundo piso.		Este aspecto será evaluado por Mutual de Seguridad, a fin de que el experto indique la idoneidad del lugar para su instalación.
	Actualizar señalética.		Dentro de la solicitud de dar relevancia a la construcción de un plan de emergencia y crisis, se sugiere a la residencia, coordinar visita de un prevencionista de riesgo a fin de evaluar las medidas de seguridad de la residencia y actualizar señalética. Será evaluado el avance en próxima supervisión. Dado que la directora informa que realizará las coordinaciones con la Mutual de Seguridad.
	Protocolo de emergencia debe ser conocido por todos los funcionarios y niños(as) de la residencia.		De acuerdo a lo observado en visitas de supervisión nocturna, existe un protocolo de emergencia, que es conocido por todos los funcionarios, pero no se encuentra sistematizado. Es preciso señalar que en supervisiones realizadas se le ha solicitado a la residencia contar con un procedimiento de emergencia escrito, el cual debe ser implementado a la brevedad ya que no se ha dado cumplimiento a esta observación.
	Reflectantes en las escaleras hacia el segundo piso.		Se solicita en supervisión técnica la actualización de protocolos de emergencia, punto en el cual se puede considerar la observación realizada por la comisión. Se abordará y evaluará en próxima supervisión técnica.
	Luz de emergencia en las escaleras hacia el segundo piso.		En supervisión técnica nocturna se constata que existen luces de emergencia, una de ellas al ser probada no se encontraba funcionando, sugiriéndose su revisión. Sin perjuicio de ello y de acuerdo a lo señalado por la directora, se tendrá presente esta sugerencia, toda vez que se dispongan de los recursos para la adquisición e instalación de una luz de emergencia en la escalera de la residencia, priorizando esta observación. Lo anterior, se evaluará en las siguientes visitas de supervisión.
	Solicitar a Bomberos un informe de seguridad y riesgo de las dependencias.		La evaluación de riesgos e implementación de medidas de seguridad se encuentra siendo gestionada con la Mutual de Seguridad.
RPA Rucalén	Pese a considerar que la residencia cuenta con un buen sistema de calefacción, algunos de los dormitorios del segundo piso se perciben fríos, lo que preocupa sobre todo porque viven allí niños y niñas recién nacidos.	Proceso de supervisión vigente	En relación a este punto, en diversas visitas de supervisión técnica, especialmente de carácter nocturno se ha realizado esta observación. Sin perjuicio de lo anterior, la residencia Rucamalen, a fin de mejorar este punto observado, se encuentra realizando cotizaciones a fin de implementar en el segundo piso del inmueble un sistema de calefacción central u otro apropiado, a fin de garantizar que los dormitorios en forma permanente se encuentren temperados. De acuerdo a lo señalado por la directora, durante el segundo semestre del año en curso, se establecerán los contactos respectivos con propietarios del inmueble a fin de evaluar la factibilidad de realizar la inversión. No obstante ello, en supervisiones de carácter nocturnas, se ha podido observar los dormitorios temperados a raíz de que se mantienen encendidas todas las combustiones lentas existente en la residencia
	Se considera que el método de intervención con familias es bueno,		A través del proceso de supervisión técnica, específicamente en el análisis de casos, se puede observar que la residencia Rucamalen, atiende a niñas/os y adolescentes derivados de todos los



	<p>pero se entiende además que tratándose de adolescentes con escaso vínculo familiar, la situación es muy difícil de resolver por parte del equipo profesional de la residencia.</p>		<p>tribunales del sur de Chile, por lo que las distancia territoriales son bastante amplias dificultando la mantención de una intervención directa y regular con las familias de las usuarias. Para suplir esta situación y en los casos en que la familia extensa esté involucrada en los procesos de los niños/as se realiza la vinculación de la familia a un programa de intervención ambulatoria que pueda trabajar las áreas específicas que permitan restaurar el derecho a vivir en familia de los usuarios.</p> <p>Es importante señalar que muchas de las adolescentes no cuentan con adultos responsables que quieran asumir su cuidado por lo que con ella se realiza un trabajo para la preparación para la vida independiente.</p>
	<p>Habilitar algún espacio como sala de estudio, podría favorecer la concentración y el hábito de estudio de las adolescentes.</p>		<p>Respecto de este punto, es importante señalar que dentro de la rutina diaria hay un tiempo destinado a las labores escolares, las cuales se realizan en el comedor o living de la residencia. La directora señala que existen computadores destinados a las usuarias para la realización de tareas.</p>
	<p>Mejorar la biblioteca, estableciendo un sistema de préstamo de libros.</p>		<p>Respecto de este tema, es importante señalar que la residencia tiene una adecuada intervención en red, que las usuarias acuden a la biblioteca municipal existente, de requerir libros con los que no cuenta la residencia, ellas los solicitan con su respectivo carnet. Sin perjuicio de ello, para los niños existen cuentos, para pintar, a fin de favorecer su estimulación. Lo anterior, sumado a que tanto las adolescentes como sus hijos se encuentran ingresados al sistema escolar, donde también los establecimientos educacionales cuentan con bibliotecas a disposición de las usuarias.</p>

Atentamente,



**ROLANDO MELO LATORRE**  
 Director Nacional  
 Servicio Nacional de Menores

AMD/PVM/FBC/MJE  
 Distribución:

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

### Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	208776
Materia :	SENAME, REMITE AVANCE DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITAS A RESIDENCIAS POR LA CISC
Folio Ingreso :	17541.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	1889
Fecha del Dcto :	2013-8-27
Recepcionista :	223
Fecha Recepción :	2013-08-27 13:04:02
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SERVICIO NACIONAL DE MENORES
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes