

JW: 94



OFICINA DE PARTES
18569.12
ID 95928
FECHA 31 AGO 2012

ORD. : Nº 4021

ANT.: Oficio Nº 4799 de fecha 23.07.2012

MAT. : Visitas de CISC a residencias en la región de La Araucanía 31 AGO 2012

SANTIAGO,

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

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

Junto con saludarle, el presente tiene por objetivo compartir con usted los avances obtenidos en relación a las observaciones resultantes de las visitas realizadas a los centros residenciales de protección "CREAD Belén", "CREAD Alborada", "RPM Residencia Juvenil Lautaro" y "RPM Francisco Valdés", de la región de La Araucanía, por parte de la CISC Protección, constituida en dicha región.

Cabe destacar que este trabajo fue realizado por los(as) supervisores(as) técnicos(as) de la Dirección Regional de La Araucanía, en el marco del proceso de supervisión actualmente vigente, respecto de lo cual se especifican a continuación las acciones y medidas aplicadas.

**Centro de Reparación Especializado de Administración Directa, CREAD Belén**

La falta de espacios en el centro y sugerencia de ampliar y habilitar dormitorio para niños mayores, sector para visitas y un gimnasio, es una necesidad ya visualizada por Sename y también por el gobierno regional, por lo cual actualmente se encuentra en proceso de presentación proyecto FNDR para diseño el año 2013 y ejecución el año 2014, de construcción de un centro que considera mejoramientos para la atención de niños, visitas, y trabajo del personal. Asimismo, la supervisión técnica que realiza Sename regional, monitorea en forma permanente que los espacios disponibles se encuentren en condiciones de orden, limpieza y libres de obstáculos que constituyan un riesgo. En lo inmediato, se separarán las visitas en tres espacios (hall, casino, casa), como una alternativa provisoria.

Respecto a la observación de ausencia de un procedimiento escrito del proceso de ingreso y acogida de los niños y niñas, la supervisión de la Dirección Regional establece que ello no es efectivo, ya que el centro cuenta con un proyecto de funcionamiento que en su metodología describe claramente la etapa de ingreso y acogida, señalando acciones y responsables de las mismas, lo cual se encuentra validado por el nivel regional y nacional de Sename.

En cuanto a la necesidad de realizar una revisión del sistema eléctrico del centro, en efecto, el último informe realizado data del año 2008. Por tanto, y dado la falta de presupuesto requerido para su solución definitiva, ello será incorporado en el proyecto de construcción antes mencionado. En lo inmediato, se supervisará el envío de una pauta de cotejo de las condiciones actuales a la Unidad de Prevención de Riesgos de Sename.

La Comisión sugirió contratar a un médico pediatra. Al respecto, el centro realiza constantes gestiones para lograr dicha contratación, pero lamentablemente la propuesta resulta poco atractiva para los profesionales, debido a la cantidad de horas requeridas y la remuneración ofrecida por el servicio, y no existe presupuesto este año para aumentarla. Así, Sename supervisa que los requerimientos de salud sean cumplidos a través del sistema público y ante necesidades inmediatas, se recurre a consultas pediátricas, en forma individual.

Con respecto a la inexistencia de un libro de reclamos, se implementó en forma inmediata dicho instrumento, en portería y secretaría del centro.

En cuanto a la sugerencia de determinar las subrogancias ante ausencias por licencia médica y/o permisos, ello está establecido por ley respecto de la dirección del centro, y respecto de otras funciones técnicas se encuentran determinadas en los respectivos descriptores de funciones. Lo mismo en relación a temas de seguridad, donde la Comisión de Seguridad del centro ha establecido por escrito un Plan de Emergencia que establece jefaturas y subrogancias para cada brigada según tipo de emergencia. Respecto a los períodos de ausencias prolongadas de profesionales, a partir de los 30 días de licencia médica se gestiona su reemplazo, en el nivel nacional. El cumplimiento de dichos procedimientos será supervisado en forma permanente, a fin de que las subrogancias sean efectivamente cumplidas.

Por otra parte, acerca de la observación que en las carpetas faltaría la constancia de la estimulación temprana para los lactantes, se debe informar que existen tres registros individuales (una carpeta psicosocial, una carpeta de salud y una carpeta de permanencia), utilizadas por las Educadoras de Trato Directo. Al respecto, la supervisión ha estado intencionando que dichas educadoras registren periódicamente información de estimulación. No obstante, existen aún aspectos a mejorar, lo que se intenciona desde la supervisión en las reuniones de casa, cada dos meses. Conjuntamente, se han realizado capacitaciones formales en talleres de sistematización. En este punto, la supervisión continuará revisando y orientando en cada visita realizada al centro.

En lo referido a la observación de falta de registro descriptivo de las sesiones de terapia familiar y entrevistas sociales, si bien estos registros existen, se profundizará la supervisión de aquello, de modo que los registros reflejen la real intervención llevada a cabo desde estas áreas, lo que deberá ser monitoreado semanalmente por la jefatura técnica del centro.

En relación a que algunos test habrían sido aplicados por profesionales distintos a quienes correspondían, la supervisión verifica que aquello no sucede con los psicólogos, pues cada uno de ellos aplica instrumental y revisa de acuerdo a los lineamientos de coordinación entre los distintos equipos de trabajo. Es posible que tal situación haya podido darse con alumnas en práctica de psicopedagogía y/o educación diferencial, en cuyo caso les corresponde revisar a las Educadoras de Párvulos. De todos modos, se supervisará y monitoreará que el registro del resultado de la aplicación de los test lleve la firma de los profesionales supervisores de alumnas en práctica, al interior del Centro.

Respecto a que faltaría mayor profundidad en el trabajo que se realiza con la familia y a la poca presencia de trabajo de dupla, el proyecto de funcionamiento del centro establece claramente los ámbitos de atención de cada uno de los profesionales y las instancias de registros de las acciones, por lo cual se han establecido carpetas distintas para otras áreas como de salud. No obstante, no es esta carpeta la que debe contener toda la información. La profundización diagnóstica, los antecedentes de ingreso, PII y avances del área psicosocial y pedagógica están aunados en el expediente psicosocial, según lineamientos técnicos de este Servicio.

Cabe consignar finalmente que las observaciones de la Comisión serán consideradas en los procesos de supervisión que le compete desarrollar a la Dirección Regional de La Araucanía, pues efectivamente el equipo a cargo del centro debe continuar avanzando en la sistematización y registro efectivo de sus intervenciones, y en la calidad y pertinencia de sus decisiones técnicas.

### **Centro de Reparación Especializado de Administración Directa, CREAD Alborada**

En lo referido a las condiciones de habitabilidad del centro, la supervisión de Sename regional verifica que en las casas, cada niño o niña cuenta con cama individual (en litera o cama única), y casillero individual para el resguardo de sus pertenencias u objetos personales. Las camas poseen cubrecamas nuevos y el resto de los elementos necesarios, todo en buen estado. La mantención del orden e higiene de los espacios de dormitorio se realiza diariamente, no obstante se pondrá énfasis en la periodicidad de tal proceso durante el día.

Los baños se ubican cercanos a los dormitorios de los niños y niñas, quienes cuentan con artículos de aseo personal, que les son entregados semanalmente. En estos recintos se han repuesto los azulejos, se han reparado las filtraciones del sistema de cañerías y actualmente se proyecta la instalación de un sistema adecuado de ventilación en todos los baños de las cuatro casas del centro.

Se cuenta con apropiado espacio y equipamiento de comedor, a lo que se agrega un televisor plasma de pantalla grande y sillones amplios y cómodos. Se ha proyectado implementar espacios con elementos de esparcimiento (tales como taca-taca, mesa de ping-pong, máquinas de ejercicio).

Se han iniciado trabajos de renovación de pintura de las paredes de las casas, desde el mes de julio (posteriormente, se extenderán a los espacios administrativos y de atención técnica), y la reposición de los vidrios y policarbonatos de las casas y pasillos del centro. Se proyecta la instalación de un sistema eficiente de ventilación de los baños al interior de las casas.

Por el momento se mantienen las ventanas abiertas de forma regular. Cabe destacar, que tal como sucede con el centro Belén, está presentado un proyecto FNDR para el CREAD Alborada.

En cuanto al mejoramiento de los sistemas de iluminación, ello exige aumentar la capacidad de voltaje con que cuenta actualmente el centro, pues sólo posee una capacidad domiciliaria, que no permite la sobrecarga que implicaría la instalación de otros mecanismos de iluminación. A la fecha está en etapa de revisión en esta Dirección Nacional un proyecto para la mejora de infraestructura general del Centro Alborada.

Se ha establecido mayor control y rigurosidad respecto del aseo y ornato del centro y se han activado acciones de mejoramiento de espacios comunes, por ejemplo, habilitación de una biblioteca y zona de recreación; se realiza periódica mantención a las áreas verdes y espacios comunes externos; cada una de las casas cuenta con un sistema de calefacción independiente (a gas o petróleo), que cubre todos sus espacios, como también las oficinas del equipo técnico y administrativo. Sin embargo, los pasillos y otros espacios comunes no cuentan con sistemas de calefacción debido al alto costo que ello involucraría.

Respecto a la seguridad, se ha proyectado el financiamiento e instalación de cámaras al interior del Centro, con resguardo de la privacidad. Se cuenta con las medidas definidas por el Servicio, las cuales son monitoreadas en periodos de contingencia a través de pautas de cotejo. El pasado mes de julio se concretó el sistema de red húmeda/seca. Se proyecta además la construcción de gabinete de seguridad para implementos de seguridad recibidos desde el nivel central. Se ha planificado la realización de un simulacro general de emergencia diurna, para la última semana del presente mes de agosto; mientras que en octubre se realizará un simulacro nocturno.

Cada una de las casas cuenta con computador a disposición de los niños y niñas, y su uso es monitoreado y vigilado por Educadora de turno. Al momento de la visita de la Comisión, solamente faltaba dicho equipo en una de las casas, lo que fue solucionado posteriormente. El acceso a internet por parte de niños y niñas, se encuentra restringido a la espera de un protocolo de uso. Así, ante necesidad de información para tareas y otras actividades, el personal educador extrae el respectivo material desde internet.

Si bien el centro no cuenta con un espacio específico para las visitas, se ha establecido el hall de acceso para ese fin, en cuanto se trata de visitas numerosas, que dificulta implementar otro lugar con las dimensiones y comodidades requeridas. Cabe consignar que en ciertas situaciones se realizan visitas supervisadas y vigiladas por personal del centro.

Con respecto a la situación de licencias médicas, a la fecha se encuentran trabajando activamente la Directora, el Jefe Técnico y parte de equipo de intervención psicosocial, mientras que dos profesionales que fueron agredidas físicamente en el pasado mes de febrero de 2012 en contexto de visita domiciliaria en comunidad rural indígena (proceso que se encuentra en fiscalía Local y Juzgado de Garantía de Lautaro), continúan bajo licencia médica, aunque no ha sido posible contratar sus reemplazos, en virtud que se trata de licencias intermitentes, por periodos inferiores a los 30 días que exige la norma para poder efectuar dichas contrataciones.

Las suplencias se concretan mediante apoyo y reordenamiento desde el mismo equipo técnico, debiendo apoyar, por ejemplo, al psicólogo en el monitoreo y entrega de indicaciones al personal de trato directo y otras instancias.

Cabe destacar, no obstante, que la atención de los niños, niñas y adolescentes se mantiene de acuerdo a lo programado, y es monitoreada en forma permanente.

Se realizó en conjunto con Directora Regional del Sename, el equipo directivo del CREAD Alborada y la Supervisora Técnica de la Unidad de Protección de Derechos de Sename regional, la revisión de una muestra de las carpetas de procesos de la población atendida, constatando falencias graves respecto de las exigencias de mantener actualizados los registros de intervención y otros documentos relevantes. Ello determinó que se establecieran mecanismos de control con el equipo técnico, tales como la firma de un protocolo de acuerdos, que exigió actualizar dicha documentación al 30 de julio de 2012 y realizar un monitoreo mensual de éstos desde esa fecha, por parte de profesional de la unidad de ingresos y estadística, junto a la Jefatura Técnica.

Se están implementando de forma periódica talleres y otras actividades recreativas orientadas a mantener una oferta nutrida y que responda a las necesidades de la población atendida.

Se considerara la observación referida a la habilitación para la vida independiente, lo que dependerá de las características de cada adolescente y su respectivo programa de intervención individual. En la medida de lo posible, y de acuerdo a cada caso, se intenta favorecer los procesos de vinculación e incorporación de las familias en las actividades de los niños, niñas y adolescentes.

Si bien existe una rutina general, ésta se modifica según variables tales como las características de cada niño, niña o adolescente, las características de la casa en la cual se les atiende y diversos factores de la intervención psicosocial.

La profesional encargada del Área de la Salud y la Nutricionista se encuentran formulando un protocolo de Asistencia en Salud, que considerará las observaciones planteadas por la comisión visitante.

El Centro no cuenta con un encargado del área educativa y no existe posibilidad de contratación en el período actual, por lo cual las tareas de dicha ámbito son asumidas por profesionales de la dupla de intervención psicosocial y educadores de trato directo. Actualmente sólo quince niños se encuentran no escolarizados o han desertado del sistema educativo. Mediante la supervisión se monitorean las medidas adoptadas en los casos de ausentismo y/o deserción escolar, y la generación de espacios de re-escolarización, forma parte de la intervención psicosocial definida en las respectivas orientaciones técnicas para el CREAD.

Existen procedimientos de monitoreo según los protocolos y normativas vigentes en el Servicio, en especial la Circular N° 25, según la cual el equipo directivo de este centro asume la responsabilidad de informar al Ministerio Público, cualquier situación que pudiera revestir carácter de delito ocurrida al interior del centro.

Se ha establecido un proceso supervisión del trabajo de trato directo al interior de las casas, con el objetivo de reforzar el buen trato hacia la población atendida. Conjuntamente, se iniciarán en los próximos días entrevistas sistemáticas elegidas aleatoriamente en las distintas casas, a fin de poder detectar posibles situaciones de maltrato o vulneración grave.

La población realiza actividades deportivas con regularidad y desde fines del primer trimestre del año se cuenta con escuela de fútbol del Instituto Nacional del Deporte. No obstante se reforzará la realización de este tipo de actividades, en cuanto así lo pide la población atendida.

Desde el mes de julio se ha iniciado el diseño de Taller de Salud Integral, abarcando temas de sexualidad responsable, enfermedades de transmisión sexual, entre otras, el que se comenzará a realizar durante el último trimestre del año 2012.

#### **Residencia Juvenil Lautaro, dependiente de la Fundación La Frontera**

Las exigencias referidas a: establecer espacios de recreación, implementar sala de estudio con computador, internet y libros actualizados; sala de juegos para las niñas menores con juguetes de acuerdo a su edad; desarrollo de actividades recreativas todo el año, mediante coordinación con las redes correspondientes; fomentar los espacios recreativos al interior del centro; y planificar rutinas para el fin de semana; ya han sido planteadas al organismo colaborador, mediante el proceso de supervisión, por lo tanto se está monitoreando actualmente el cumplimiento de éstas.

Respecto a contratación de profesionales, superar las situaciones de ausencia de personal del Hogar; contratar profesional con conocimiento en el área de nutrición y/o en áreas de la salud, la institución está actualmente seleccionando el personal que falta cubrir, de acuerdo a lo comprometido en la licitación respectiva y a los recursos existentes para ello. Respecto de las necesidades de asesoría nutricional, la institución está gestionando a través de las redes de apoyo lo necesario para cubrir éste requerimiento, dado que no se cuenta con recursos para su contratación.

Con relación a las sugerencias de: actualizar las carpetas individuales, especialmente los diagnósticos y Planes de Intervención, incluyendo ámbito individual, familiar y comunitario; registrar en las carpetas la ejecución de dichos planes, contemplando el área de salud, con registro de los respectivos tratamientos médicos; actualizar el libro de registro de salidas, consignando destino, hora de salida y regreso; se monitoreará el cumplimiento de estas observaciones, dado que ya habían sido reiteradas desde la supervisión técnica. Se incluirá el requerimiento de protocolo de ingreso de niñas y adolescentes al hogar.

En cuanto a la recomendación de realizar asambleas generales para conocer las inquietudes de todas las niñas y adolescentes, eligiendo una directiva que las represente; desde la supervisión se reitera al ejecutor la necesidad de generar instancias de participación para ellas en la cotidianeidad y en sus procesos de intervención. Se supervisará su implementación.

La Comisión sugiere contratar otro profesional para turno en las noches, pues las niñas dormirían encerradas. Al respecto la supervisión evaluará la factibilidad de dicha contratación y/o de efectuar modificaciones en los turnos, para mejorar ese aspecto. No obstante, la supervisión regional hace presente que las niñas no duermen encerradas, y en las noches quedan expeditos los accesos para una eventual evacuación en caso de emergencia, tal como ha sido constatado mediante visita de supervisión nocturna. Sin perjuicio de lo anterior, se reforzará la instrucción al respecto al colaborador.

Se instruyó telefónicamente a la dirección de la residencia respecto del requerimiento de implementar la red húmeda, a fin de que estén los elementos correspondientes para una óptima utilización, lo cual será constatado durante la próxima supervisión.

En un plazo breve, la residencia reparará los desperfectos del baño, y la pintura respectiva. No obstante, la sugerencia de ampliar el número de duchas, constituye una obra mayor que no tiene factibilidad en lo inmediato. Al respecto, la residencia organizará los horarios de duchas, privilegiando en las noches a las niñas de menor edad, a fin de que no deban levantarse tan temprano y no se produzcan atochamientos en la mañana. La situación será revisada en la próxima supervisión.

Con respecto a regular las sanciones a las niñas, sobre todo a las de menor edad, e interacción de éstas con las mayores, la supervisión ha solicitado a la directora del centro, establecer normas de convivencia, conocidas y respetadas por todos al interior; reiterar al personal en instructivo escrito (con firma de toma de conocimiento) la normativa interna de funcionamiento y trato hacia las niñas residentes; efectuar actividades donde se promueva y valore el buen trato. Sename regional supervisará todo lo anterior, y en particular lo referido a los límites y sanciones establecidas para las niñas y adolescentes. Conjuntamente, se indagará acerca de eventuales hechos de maltrato hacia las niñas de menor edad, adoptando las medidas pertinentes al respecto.

La Comisión indica que al momento de realizar la visita no se encontraba prendida la calefacción. Al respecto, la dirección de la residencia señala que se está evaluando la operatividad de continuar utilizando la caldera, dado el gasto versus la utilidad que presta considerando la extensión de los espacios, lo que obliga a racionar los tiempos de encendido de ésta, privilegiando los horarios de tarde y noche, en atención a los limitados recursos de que se dispone. Por tanto, se han cotizado otros sistemas de calefacción, con el propósito de implementarlos a la mayor brevedad posible.

De esa forma, todos los avances y situaciones pendientes en los aspectos antes señalados, serán monitoreados durante las próximas supervisiones que le compete realizar a Sename regional.

#### **Residencia para Mayores Francisco Valdés, dependiente de la Fundación Mi Casa**

Respecto a la sugerencia de la Comisión de establecer una sala para recibir visitas, la supervisión indica que éstas se realizan en el hall central porque aquello permite al personal del centro, realizar una supervisión no invasiva de los familiares o referentes de los niños, sin que éstos vean su espacio invadido o los educadores deban supervisar las visita, descuidando otras labores.

Se señala que todos los computadores del centro cuentan con conexión internet, por lo que la observación obedece a una situación circunstancial.

Respecto a mejorar la privacidad en el sector de las duchas, se establece que sólo quienes tienen trece años y más utilizan duchas sin puertas, como una medida adoptada para evitar la existencia de espacios que favorezcan situaciones de riesgo (abuso, maltrato físico).

En lo referido a contratar profesionales para el área de la salud, se indica que los recursos presupuestarios no lo permiten, por lo cual las necesidades en ese ámbito son administradas por los educadores de trato directo, como una responsabilidad que se encuentra estipulada en sus funciones, particularmente en el cuidado y aplicación de tratamientos médicos indicados para los seis niños vigentes en el centro que presentan enfermedades crónicas.

Respecto a la contratación de más profesionales en el área psicosocial, cabe consignar que el proyecto está funcionando con la cantidad establecida en el proyecto licitado, por lo que la supervisión ha recomendado mejoramientos en la distribución de las tareas a cumplir.

Por otra parte, la supervisión de Sename indica que la calefacción de la residencia ha mejorado, pues se cuenta con estufa de combustión lenta encendida en el hall de acceso y cada una de las oficinas cuenta con calefactor.

Se acoge y se ha solicitado al proyecto, elaborar un protocolo de ingreso de los niños a la residencia.

A la fecha, todos los niños –con excepción de uno, que ingresó recientemente– cuentan con actualización diagnóstica o diagnóstico psicosocial. El instrumental de evaluación es pertinente a lo indicado por Sename, en sus orientaciones técnicas.

Se ha insistido al proyecto en la relevancia de mantener actualizada la información referida a las acciones del plan de intervención en las respectivas carpetas, lo que es monitoreado en cada visita de supervisión.

Con respecto a la sugerencia de mantener los vínculos de los niños y adolescentes con su entorno familiar, la supervisión lo monitorea regularmente a través del análisis de los procesos de intervención, y particulares situaciones de cada caso, siempre considerando que el propósito final es restituir el derecho de éstos a vivir en familia.

En lo referido a la sugerencia de establecer de manera periódica una gran asamblea o asamblea general donde participe todo el personal del centro (directora, profesionales, educadores de trato directo, manipuladora), y los niños y adolescentes, se observa que ello se vería dificultado por la necesidad de coordinar horarios escolares y además turnos por parte de los educadores. Se señala que habría sido importante que la recomendación explicitara el objetivo de establecer dicha asamblea; y se agrega que la residencia ha realizado reuniones con los adolescentes a fin de esclarecer normas de funcionamiento, en las cuales ellos han podido realizar reclamos y sugerencias.

Asimismo se indica que las dificultades particulares se resuelven entre el adolescente y el educador o profesional involucrado, con mediación del equipo técnico y la dirección del centro.

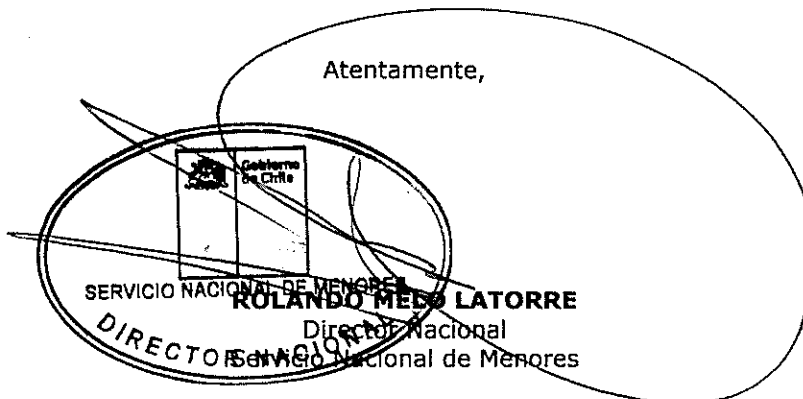
Con respecto a la alimentación de la población atendida, se indica que la residencia cuenta con un plan de acción, acordado con la supervisora técnica, frente a situaciones de adolescentes que no quieren comer, que consiste en que el educador a cargo incentiva la alimentación, pero si un adolescente continúa rehusándose a comer, se deja constancia del hecho en el libro de novedades. Se especifica que no existen casos de problemas alimentarios en la residencia, sino mas bien estas situaciones responden a gustos personales frente a las comidas (algunos rechazan las legumbres o el pescado, por ejemplo). En cuanto a los niños de menor edad, la alimentación es acompañada por la educadora de manera directa.

En cuanto a la recomendación de propiciar actividades para el tiempo libre, la residencia renovará la rutina diaria, incorporando una mayor frecuencia en la realización de talleres deportivos y recreativos, especialmente durante los fines de semana.

La supervisión consigna también que el equipo a cargo de la residencia realiza esfuerzos por dar respuesta a las observaciones realizadas, no obstante falta un mayor apoyo desde el Organismo Colaborador a cargo del proyecto (Fundación Mi Casa), para realizar mejoramientos en la residencia que no alcanzan a ser solventados con la subvención.

Finalmente, cabe consignar que el proceso de supervisión que le compete desarrollar a las Direcciones Regionales del Sename, a cada uno de los proyectos que conforman la oferta de protección institucional, tiene el propósito de resguardar el cumplimiento de los compromisos convenidos por la red colaboradora con este Servicio Nacional de Menores.

Atentamente,



SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
**ROLANDO MEDO LATORRE**  
 Director Nacional  
 Servicio Nacional de Menores

MLC / FBC / PWM / BCM  
 Distribución:

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