



Jud: CISC

22

OFICINA DE PARTES
F: 6308-13
ID 153447
FECHA 22 FEB. 2013

ORD. : Nº 0567

ANT. : Su correo electrónico, de fecha 07.02.2013

MAT. : Remite avances de solución a observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional (CISC).

SANTIAGO, 22 FEB 2013

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

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

Junto con saludarle, el presente tiene por objetivo compartir con usted los avances obtenidos en relación a las observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional (CISC), en visitas realizadas a centros residenciales de protección, administrados por organismos colaboradores acreditados y por este mismo Servicio Nacional de Menores, en la Región de Valparaíso.

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.

Los Informes de visitas compartidos y abordados por nuestra instancia regional, cuyos avances se han detallado en el documento adjunto, corresponden a las siguientes residencias:

- Cread Playa Ancha
- Hogar Pequeño Cottolengo
- RPM Campo los Espinos

Atentamente,


ROLANDO MELO LATORRE
 DIRECTOR NACIONAL
 Servicio Nacional de Menores

MJC/PVM/FBC

Distribución:

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

Centro Residencial	Observación del informe de la Comisión que requiere solución o mejoramiento	Acciones realizadas para superar las observaciones	Plazo en que se concretó o concretará la solución o mejoramiento
CREAD Ancha Playa	<p>A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Reponer 15 vidrios rotos del comedor 2.- Mejorar los closet 3.- Mejorar el comedor 4.- Reparar las cañerías de desagüe en mal estado 5.- Mejorar en sector alto del terreno donde hay un espacio de área verde, mediante la intervención de un "paisajista" 6.- Mejorar áreas de esparcimiento 7.- Socializar el Plan de emergencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se instalaron vidrios faltantes en comedor. Importante señalar que cada cierto tiempo se deben re-instalar, o reponerlos periódicamente, dado que son los mismos jóvenes quienes los sueltan o sacan. Por otra parte, dentro de los proyectos de infraestructura 2013 para CREAD Playa Ancha, se contempla el cambio de estructura ventanas y policarbonatos para todo el sector B. 2. Se cuenta con los materiales para la construcción de 1 closet grande por casa. Hasta el momento se ha avanzado en la construcción de 2 closets (faltan 4 casas). A su vez, se ha concluido la compra de lockers para Casa B. 3. La mejora del comedor contempla la reposición de mesas y sillas. Instalación de módulo removible que permite separar el comedor en dos ambientes. Y, como se señala anteriormente, proyecto de infraestructura 2013 que incluye cambio de vidrios de policarbonato y estructura de las ventanas. 4. El agua que corría hacia el sector no corresponde a cañerías en mal estado. Lo que sucedió en esa oportunidad obedeció a que se había inundado la cámara del sector lavandería, la cual colapsó debido a la acumulación de hojas producto de las lluvias en el período. Se destapó y limpio la cámara. 5 y 6. El jardín de la parte superior, fue inicialmente diseñado por estudiantes de la universidad de playa ancha. Actualmente, es mantenido en contexto de taller por grupo de educadoras y jóvenes de Casa Lila. Se heredó el sector incluyendo multicancha a través del proyecto "Hermoseando mi Centro" ejecutado en el mes de nov. de 2012. <p>En cuanto a otros lugares de esparcimiento, se contempla en los proyectos de mejora al Centro la reparación del gimnasio, cambio de techos, cambio de estructura de ventanas, pintura de todo el gimnasio en su interior.</p> <p>7. El plan de emergencia fue socializado como exige el servicio en el mes de marzo de 2012 y en el mes de julio.</p> <p>A su vez, cada fin de semana largo, dirección del Centro debe previamente elaborar Plan Contingencia el cual se basa en el Plan de Emergencia y sus brigadas y procedimientos. Cada Plan de Contingencia a su vez es socializado con los funcionarios especialmente educadores de trato directo, ya que se trata de fines de semana largos, fiestas patrias, navidad y año nuevo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permanentemente se están reponiendo vidrios de policarbonato por lo explicado anteriormente. Cambio de estructura ventanas y cambio de policarbonato de mejor calidad durante el año 2013. El proceso de licitación realizado para este proyecto fue declarado desierto en dos oportunidades durante el año 2012. El presente año se vuelve a presentar 2. Marzo 2013 todas las casas con closet. 3. Reposición de mesas, sillas, instalación de separador ambiente a marzo 2013. Cambio de estructura ventanas y cambio de policarbonato de mejor calidad durante el año 2013. No se cuenta con fecha por el momento ya que son proyectos que se licitan a nivel central. 4. Personal de mantenimiento del Centro destapó y limpio la cámara del sector de lavandería. Fue un hecho aislado. 5 y 6. Se proyecta continuar con la mejora de esta área, en contexto de taller durante el año 2013. A su vez, en el mes de noviembre 2012 se trabajó en el proyecto "Hermoseando Mi Centro", iniciativa del Servicio para todos los centros del país. CREAD Playa Ancha eligió el sector del jardín, multicancha y escanario. Se pintaron muros, rejas, bancas y suelo de la multicancha con diferentes colores. <p>En el sector de juegos para actividad física se rellenó todo el suelo con bandejas de pasto. En jardín superior, se instalaron rejillas blancas que bordean los caminos de tierra que van por el interior, se cubrió de piedrecillas. Se pintó a su vez la estructura que sostiene enredaderas. En el gimnasio, se inician los trabajos de mejora y reparación en el mes de enero de 2013 (proyecto adjudicado). 7. Plan de Emergencia socializado como exige el Servicio en el mes de marzo y julio de 2012. Se cuenta con los respectivos verificadores.</p>

<p>B.- RECURSOS HUMANOS</p> <p>1.- Se insiste en la necesaria preparación y capacitación de los ETD y que estas capacitaciones sean evaluadas.</p> <p>2.- Establecer vínculos de cooperación en distintas áreas con las escuelas de educación de universidades locales para mejorar el uso del tiempo libre.</p>	<p>1. Desde el proceso de evaluación realizado por DIPRES al Programa 02 se iniciaron los procesos de capacitación a todo el personal de los centros. Ello ha permitido contar con un proceso continuo de capacitación desde el año 2008 al 2012, definiéndose procedimientos de evaluación a los funcionarios del aprendizaje obtenido. Se anexa listado de capacitaciones realizadas. Desde Dirección Nacional se ha instruido que los contenidos entregados además sean parte de la evaluación de desempeño que se realiza a los funcionarios de los centros. 2. Durante el año 2012 se establecieron contactos con INJUV, Escuela Naval, Escuela de Samba de Valparaíso para la realización de actividades externas (natación, taller de orfebrería, taller de computación, taller de batucada, entre otros).</p> <p>Convenio con escuelas de manera regular, tanto para la atención al interior del Centro (proyecto CERCAP) como con escuelas externas de educación formal. En el ámbito deportivo, convenio con IND a través del Servicio, clases dos veces a la semana al interior del Centro.</p> <p>Para el año 2013, CREAD se adjudicó proyecto a través de FONDEPORTE el cual se comenzará a ejecutar en Marzo de 2013.</p> <p>A su vez, se ha creado a partir de 2013 la Unidad Socio-Ocupacional a cargo de terapeuta ocupacional, profesora de arte y asistente social, quienes asumirán la organización de talleres tanto internos como externos.</p>	<p>1. Este proceso comprende la licitación de dos capacitaciones para el año 2013.</p> <p>2. En los convenios señalados durante el 2012, participó un porcentaje importante de jóvenes residentes, de larga permanencia en el centro. Año 2013, inicio de Unidad Socio-Ocupacional y ejecución de proyecto FONDEPORTE a partir de Marzo 2013.</p>
<p>D.- DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL</p> <p>1.- Mantener disponible y por escrito información suficiente del funcionamiento de CREAD para entregarle a NNA y familias.</p> <p>2.- Es necesario privilegiar espacios para niños, niñas y adolescentes (NNA) que no presentan problemas conductuales y evitar que estos sean sometidos a la misma disciplina que los usuarios(as) de mayor complejidad.</p> <p>3.- Disminuir al máximo el confinamiento de los NNA dentro de las casas, se observa el hecho que todo esté cerrado con llaves y sometidos a controles excesivos, lo cual es considerado impresentable y vulnerador.</p> <p>4.- Necesidad de concretar el trabajo grupal planificado con las familias</p> <p>5.- Planificar intervenciones familiares que no solo se reduzcan a los contactos que se establecen en los horarios de visita de los</p>	<p>C.- GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Sin observaciones</p> <p>1. A partir del mes de septiembre de 2012, el Centro cuenta con 2 tipos de librillos diseñados por el Departamento de Protección de Derechos de la Dirección Nacional del Servicio. Uno especialmente dirigido a los niños, niñas y adolescentes y el otro al familiar o adulto responsable. Se cuenta con un stock en ambas secciones y a partir de ese mes a la fecha, al momento del ingreso de un niño o niña al centro, coordinador o jefe de turno, durante la entrevista de acogida, le hace entrega de este librillo, reforzando inducción de manera verbal. El otro librillo, es entregado a la familia o adulto responsable. En cada uno de ellos se presenta a la directora del CREAD, se describe la función del centro y procedimientos desde el ingreso de cada NNA, de manera simple para su comprensión. 2. De acuerdo a los nuevos lineamientos para los CREAD, se reformula el propósito del programa de Administraciones Directas cuyo objetivo es la reparación de daño. Por lo anterior, CREAD debe orientar la intervención para los casos de NNA de alta complejidad. En estos momentos la población del CREAD cuenta con un porcentaje de NNA que presentan menor complejidad derivados por tribunales de familia. Y de acuerdo al modelo, esta población debiese ser absorbida por las residencias colaboradoras. 3. Para el año 2013 se ha evaluado iniciar de manera paulatina la eliminación de algunas puertas de acceso a otras áreas del centro, así como las puertas de acceso a cada Casa. Es</p>	<p>1. Operativo desde <u>septiembre de 2012</u> a la fecha.</p> <p>2. El ingreso de niños, niñas y jóvenes a los CREAD es determinado por tribunales de familia a partir de una medida de protección. Los tribunales son quienes determinan el ingreso tanto de casos de alta como baja complejidad, ante lo cual la administración del CREAD no tiene injerencia. Cabe señalar que el sujeto de atención definido para esta modalidad de atención corresponde a niños, niñas y adolescentes, mayores de seis años de edad y menor a 18 años de alta complejidad. Actualmente, se propicia en la fase diagnóstica, detectar a tiempo los casos que debiesen ser derivados a residencias de la red colaboradora.</p> <p>3. Durante el año 2013 paulatinamente. En cuanto a las puertas de acceso a los baños, en marzo 2013.</p> <p>4.5.6. De <u>manera regular</u> se realiza <u>intervención familiar para los casos que van</u></p>

<p>niños, niñas y adolescentes.</p> <p>6.- Mejorar la intervención en dinámicas familiares.</p> <p>7.- Se requiere ir intencionando un trabajo más individual con NNA, se detecta situación velada de vulneración de sus derechos (excesiva colectivización en las acciones y decisiones técnicas y administrativas)</p> <p>8.- Gestionar capacitaciones a ETD centradas en temáticas como Resiliencia y Parentalidad Social.</p> <p>9.- Generar planes de intervención y desarrollo grupal para las casas.</p> <p>10.- Hacer un uso más adecuado y efectivo del recinto en favor de los NNA.</p>	<p>un proceso lento, un cambio cultural para los funcionarios del CREAD. No existe intención alguna en pretender vulnerar a nuestros NNA, al contrario, la explicación se basa principalmente en la permanente preocupación de los Educadores de Trato directo que algunos NNA realicen abandono de sistema por el alto nivel de daño que presentan. Especialmente si se considera la población de alta complejidad que reside en el centro que antes de adherir al proceso de intervención intenta de manera regular realizar abandono de sistema (jóvenes con consumo abusivo de drogas en proceso de desintoxicación; alta socialización callejera; explotación sexual; NNA derivados por tribunales de familia de otras regiones; jóvenes con alta trayectoria en infracción de ley, etc.</p> <p>En cuanto a las puertas de acceso a todos los baños que actualmente funcionan con puertas tipo reja, a partir de marzo serán cambiadas por puertas de otro material. De igual modo, por la complejidad del sujeto de atención de CREAD, y a modo de evitar situaciones de riesgo, todos los baños deben permanecer cerrados y se abren cada vez que un NNA lo necesite. 4.5.6. La intervención con familia está contemplada en el trabajo que realizan los profesionales del área de intervención. En consideración a la alta dotación de NNA en CREAD Playa Ancha (app. 128) cada dupla profesional (asistente social y psicólogo) asume un promedio de 40 casos. No todos los NNA cuenta con familia o adulto que adhiera al proceso interventivo. Cuando se cuenta con familia para la intervención, se inicia proceso, independientemente de las atenciones en los días de visita. De igual modo señalar que también es un proceso lento, no dinámico y automático. Nudo crítico es la imposibilidad de realizar intervención familiar con NNA provenientes de otras regiones del país. Para el año 2013, de acuerdo a orientaciones del modelo técnico CREAD, se realizarán talleres de habilidades parentales a cargo de profesionales del CREAD. 7. Las atenciones e intervenciones que realizan los profesionales son individuales, caso a caso. En cuanto a las necesidades básicas de los NNA estas son cubiertas de manera regular y permanente. No todos los NNA cuentan con familias que puedan proporcionarles la vestimenta necesaria, lo cual es asumido por el Centro. No obstante, algunas familias traen ropa en exceso, ante lo cual se les solicita mantener un stock. Ya que esta situación genera diferencias, tensión y competitividad entre pares. Además, los niños, niñas y adolescentes cuentan con los mismos espacios para guardar sus pertenencias. La adquisición de vestimenta se realiza trimestralmente como promedio, se intenta en las compras adquirir artículos de diferentes diseños y colores, para evitar la uniformidad.</p> <p>8. El proceso de capacitación del Servicio se elabora año a año, plan Anual de capacitación. 9. Rutina Diaria con reforzamiento de Terapeuta Ocupacional ingresado a CREAD en agosto 2012 con contrato por 22 horas semanales. Profesional en un primer momento realiza diagnóstico</p>	<p>adhiriendo a proceso. El centro cuenta con sala de espejo unidireccional para la atención especializada a familias; el equipo profesional ha contado con el apoyo técnico y lineamientos de la Dirección Nacional para la atención de las familias.</p> <p>Para el año 2013 se proyecta la realización de talleres de habilidades parentales.</p> <p>7. Permanente.</p> <p>8. Las capacitaciones realizadas y programadas han sido diseñadas con el criterio de avanzar paulatinamente en el proceso de especialización para la reparación de daño; es así que se han realizado espacios de formación en los distintos niveles. El año 2013 fue programado y se asignaron los recursos, dentro del trabajo de Plan Anual de Capacitaciones, lo que definió la realización de dos capacitaciones: Segunda fase del curso de Intervención con Enfoque Sistémico en Intervención Breve para abordaje de Familias Multiproblemáticas y el segundo curso se ha denominado Atención Residencial: Interacción y comunicación con el niño, niña y adolescente. Para el año 2013 no está contemplado capacitar al personal en resiliencia.</p> <p>9. Terapeuta Ocupacional a cargo de elaborar y supervisar rutina diaria por casa. Octubre a Dic. 2012. Los meses de verano sólo actividades extra-programáticas, paseos, campamentos de verano para los NNA.</p> <p>Marzo 2013, se retoma rutina diaria habitual incorporando actividades socio-educativas y de buen uso del tiempo libre de acuerdo a lo establecido en proyecto funcionamiento 2013.</p> <p>10. A partir de marzo de 2013 se estima el movimiento y cambio de casas tanto de niñas como de niños para un mejor aprovechamiento de los espacios con los que cuenta el centro.</p>
---	---	--

Hogar Pequeño Cottolengo	Mejorar áreas verdes.	en sección masculina. Ha asumido la elaboración y supervisión de rutina diaria por casa. 10.- A partir de marzo 2013, se estima realizar cambios de casas, mover hacia otros sectores para un mejor uso de los espacios con los que el centro cuenta.	Medidas y Acciones de solución aplicadas Seguimiento al 22 de octubre de 2012
	Mejorar acceso a la playa.	Respecto de dicha observación cabe señalar que Residencia Implemento hace tres años pavimento en patio como medida de contención ambiental para jóvenes residentes que sufren Trastorno de Pica, trastorno alimentario en el que existe una tendencia a comer sustancias no nutritivas y poco usuales como tierra, tiza, yeso, o cualquier otra cosa que no tiene, ningún valor alimenticio. Lo anterior, debido a que jóvenes del hogar comían pasto y plantas que se tenían en patio. Como una medida para hermosear el recinto se opto por poner plantas colgantes en patio, a una altura no cercana a los jóvenes. Equipo utiliza rutas alternativas a sector de playas para actividades de esparcimiento y recreación de los niños, niñas y jóvenes (Playa El Durazno). Lo anterior por cuanto la bajada a la playa que es de propiedad de la Congregación da a un roquerío peligroso (sector del camino que ya no pertenece a la congregación), en el que se ha registrado incluso un accidente con caída al mar de parte de Jefa de Personal de la residencia.	Medidas y Acciones de solución aplicadas Seguimiento al 22 de octubre de 2012
	Subvención diferenciada que considere costos adicionales en términos emocionales, profesionales y económicos del personal que trabaja con niños no valentes	Estando en acuerdo con la observación el Servicio se encuentra limitado a lo que establece la Ley 20.032 de Subvenciones.	No aplica
	Contar con mayor número de Educadores.	En diciembre 2012 se revisa la situación con encargada de proyecto Sename. Equipo se encuentra de acuerdo con observación y proyecta mejorar estándar educadora/NNA. Mientras dicha medida se implementa, para el año 2013 se ha planificado además establecer un plan de trabajo que permita, fortalecer las habilidades de cada educadora.	Para el año 2013 se ha programado ejecutar plan de trabajo que permita, fortalecer las habilidades de cada educadora.
RPM Campo los Espinos	Condiciones de infraestructura y de equipamiento. <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar condiciones de los baños • Mejorar condiciones de las murallas • Mejorar los espacios comunes dentro de la casa • Poner una división entre el sector de hombres y mujeres 	<u>Proyecto reporta lo siguiente:</u> 1. Arreglos planificados: Se niveló el piso del baño de los hombres para evitar la acumulación de agua en éste. Se puso cerámica en el piso y paredes y se hace una separación del agua de las duchas y de los lavamanos, para reciclar, instalando una conexión al biodigestor. Se sigue trabajando el tema de aseo, limpieza y cuidado con los mismos niños, los cuales están ocupando esos baños. 2. Se planifican arreglos, reparaciones de daños menores, mejoramientos de muebles y equipamiento en sala de estudio, espacio común en dormitorio y sala psicosocial. 3. El ala de los niños y ala de las niñas queda separado por un espacio común. Se planea mejoramiento en el espacio común alrededor de la chimenea.	<u>Proyecto compromete:</u> 1. Se inició trabajos preparatorios desde el 5 de enero 2013, mientras que el mayor parte del trabajo se realizará entre el 12 y 20 de enero 2013. 2. fecha estimada de término: 14 de febrero 3. fecha estimada de término: 14 de febrero

	<p>Gestión, normas y procedimientos. Crear libro de visitas separado de bitácora Crear libro de reclamos Continuar con la bitácora que les permita traspasar los turnos dando a conocer lo que ha pasado y lo que debe saber el que entra a turno, respecto de los niños.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha creado un libro de visitas. 2. Se ha creado un libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones. 3. Se está usando diariamente la bitácora, anotando los turnos de noche y de día. 	<p><u>Proyecto informa:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se inició el uso del libro de visitas en Enero 2013. 2. Se ha instalado el libro en enero, no obstante aún no se ha establecido el uso como nueva medida. 3. Se cuenta con cumplimiento al respecto.
	<p>Diagnóstico e intervención psicosocial. Se observa un ambiente cálido y de preocupación por los niños(as), sin embargo, hay mucho desorden en el sistema que tiene la residencia Se recomienda mejorar el sistema de registro y protocolizar los procedimientos para que no dependan únicamente del criterio de la persona de turno Mejorar el registro en la bitácora</p>	<p><u>Proyecto reporta lo siguiente:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 y 2. Se ha mejorado la forma de registrar y el orden en las carpetas a través de esfuerzo de recursos humanos. Se ha establecido nueva planilla de registro en cuanto a la correspondencia y los informes correspondientes al Tribunal de Familia, acompañado por la implementación de esas fechas a un calendario del correo electrónico de la Sociedad, lo cual facilitará el orden y cumplimiento al respecto. 3. Se planifica mejorar el orden de registro en la bitácora, estableciendo un sistema de registro más claro y estandarizado. 	<p><u>Proyecto informa:</u></p> <p>Se cuenta con nueva planilla desde noviembre 2012 y calendario de yahoo desde enero 2013. Se espera implementación de otras mejoramientos a través de planificación fundamental del año en el área psicosocial. A causa de vacaciones de miembros de equipo se espera realización de dicha planificación recién en febrero 2013.</p>
	<p>Diagnóstico psicosocial Falta considerar el uso de instrumentos diagnósticos validados por SENAME Al no tener protocolos de evaluación Integral, es difícil saber si todos los niños/as están siendo evaluados integralmente. Seguramente tienen un sistema de evaluación informal de todo el equipo sin embargo no está sistematizado. Hacerlo podría ayudar a mejorar diagnósticos y hacer un mejor seguimiento del plan de evaluación Integral.</p>	<p><u>Proyecto reporta lo siguiente:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Y 2. Se crearon instrumentos diagnósticos mejorados a través de capacitación. Se están usando nuevos formatos de "Profundización Integral Psicosocial" y "Plan de Intervención". 	<p><u>Proyecto informa:</u></p> <p>Se ha realizado capacitación con Asistente social externa el 17 diciembre 2012 y se cuenta con nuevos formatos desde enero 2013, los cuales se usará desde ahora en adelante.</p>