

Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes
Ministerio de Justicia



| | |
|-----------------------|---|
| ID : | 144579 |
| Materia : | SENAME, REMITE AVANCE DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITA DE RESIDENCIAS QUE INDICAN POR CISC.- |
| Folio Ingreso : | 39303.12 |
| Característica Dcto : | Papel |
| Tipo Dcto : | Oficio |
| Número del Dcto : | 342 |
| Fecha del Dcto : | 2013-1-24 |
| Recepcionista : | 653 |
| Fecha Recepción : | 2013-01-24 16:43:05 |
| Tipo Remitente : | Institucion |
| Nombre Remitente : | SENAME |
| Tipo Destinatario : | Area Interna |
| Nombre Destinatario : | 22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL |

Timbre Oficina de Partes



22

| |
|--------------------------|
| OFICINA DE PARTES |
| F: 39303.12 |
| ID 144579 |
| FECHA 24 ENE. 2013 |

ORD.: Nº 0342

ANT.: ORD. Nº 104
de fecha 07/01/2013

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

SANTIAGO, 24 ENE 2013

**DE: JORGE LAVANDEROS SVEC
DIRECTOR (S) NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

**A: SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
JEFE DE LA DIVISIÓN DE REINSECCIÓN 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 de Residencias de Protección a proyectos administrados por organismos colaboradores y directamente por el Servicio Nacional de Menores, en la Región del Maule.

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 por nuestra instancia regional, e incluidos en el presente documento, corresponden a las siguientes residencias:

- Hogar de Niñas San José - Talca
- Residencia de Vida Familiar Padre Pío
- CREAD Entre Silos

| Nombre del Centro Residencial de Protección | Observaciones de la CICS que requiere solución o mejoramiento | Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones | Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concreto o se concretará la solución o mejoramiento |
|---|---|--|--|
| RPM Hogar de niñas San José - Talca | Mejorar la calefacción de las casas. | Informe de proceso de fechas: 26, 27, 28 y 29 de Noviembre de 2012. Enviado con carta N°1328 del 12/12/2012. | La residencia cuenta con dos sistemas de calefacción, una estufa a gas licuado por casa, que resulta insuficiente y un sistema de calefacción centralizado (loza radiante) que dado su alto costo de mantención la presente temporada invernal no fue posible utilizar, ya que se debe contar con un costo aproximado de \$1.200.000.- para 20 días, siendo esta alternativa inviable poder ejecutar. Se continuó durante el periodo de invierno con estufas a gas con cilindro de 15 kilos por casa, siendo un gasto aproximado de 4 cilindros mensuales, lo cual se verifica con supervisora financiera y con las facturas. Se ha tenido la precaución de temperar las casas a lo menos ½ hora antes de regreso de los niños de su jornada escolar, con esta acción se ha mejorado considerablemente la calefacción para los niños por casa. |
| | Equipamiento computacional | | Se cuenta con sala multiuso, biblioteca y computadores, que aunque son antiguos funcionan y para uso de internet lo hacen con los computadores de las profesionales y Directora. |
| | Acceso a programas de recreación. | | Se cuenta sala multiuso, biblioteca, computadores y sala de video, para actividades grupales como el desarrollo de actividades artísticas, de formación personal y recreativas, para uso de los niños, niñas y adolescentes, en el horario de semana posterior a las jornadas escolares, es decir después de las 16:30hrs. a 18:00 Hrs en que llegan los usuarios/as a sus casas y los fines de semana, cuando el tiempo no les permiten actividades al aire libre. Además, la sala de visitas está disponible para realizar actividades grupales. Complementarias a las actividades extra |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>programáticas de los colegios a los que asisten en su mayoría con Jornada Escolar completa. Taller musical, danza y deportivo.</p> |
| | Jornadas de autocuidado. | <p>Se realizaron el año 2012, Talleres a ETD para fortalecer el trabajo educativo, sin embargo no se ha comprometido en la matriz lógica del año 2012, la realización de actividades de autocuidado para el equipo técnico, las cuales si están comprometidas para el presente año.</p> |
| | Regularizar el proceso de reclamos dejando registro por escrito. | <p>Se cuenta con un buzón, y libro de sugerencias y/o reclamos, centralizado en oficinas, las cuales deberán estar instalados en las residencias dado que se cuenta en la actualidad con dos Residencias diferenciadas a contar de mediados del mes de Noviembre del presente año. Se realizan actividades para incentivar el uso del buzón de sugerencias y reclamos. Cabe hacer mención que las llaves del buzón se encuentran en poder de la supervisora técnica. Apertura de buzón se realizó durante la Supervisión del mes de Noviembre a la Residencia, encontrando lo siguiente: 15 volantes de los cuales, 13 son de niños; 15 niñas y 09 de adolescentes femeninas. De adultos (30 Damas y 04 Varones); en volantes de varones el 100% con respuestas positivas, en volantes de niñas 3 presentan 2, 3 y 4 respuestas negativas y de adolescentes 05 volantes con 1 a 4 respuestas negativas. En relación a los adultos se da respuesta positiva a todas las preguntas de los volantes de varones y en 5 volantes de damas adultas se responde a 1 y dos preguntas de manera negativa de las 5 preguntas planteadas en la encuesta de satisfacción de usuarios/as.</p> |
| | No cuentan con protocolo de ingreso tangible, este es solo verbal, se sugiere tenerlo por escrito. | <p>El proyecto cuenta con protocolo de ingreso y acogida, dentro de su metodología, según los lineamientos técnicos de la modalidad, lo cual fue supervisado en informe señalado precedentemente.</p> |
| | Realizar Plan Daysi. | <p>Se han realizado simulacros periódicos, con apoyo de bomberos, carabineros y Samu de Maule.</p> |
| | Importante la atención psicológica en periodo de adaptación. | <p>En cuanto a la atención psicológica, por norma interna de establecimiento, es llevada a cabo durante las dos primeras semanas posterior al ingreso del niño/a a la residencia, en aquellos casos que no se cuenta con vinculación con su grupo familiar con el objetivo de propiciar su adaptación. La profesional del área psicológica, centra sus intervenciones en dar acogida, contención en caso de propiciarse alguna crisis, realiza test proyectivos e informes psicométricos, además de realizar sesiones psicológicas semanales con los niños/as y adolescentes de la residencia.</p> |
| | Potenciar el vínculo con los adultos responsables, dando énfasis al rol de la familia en los casos que sea atingente. | <p>En relación al trabajo familiar, este se realiza con las dos duplas psicosociales existentes, lo cual se registra en las carpetas individuales de los niños/as y adolescentes, a través de los PII, informes psicosociales y registros evolutivos donde se visibilizar el trabajo técnico de las profesionales a nivel individual, con niños/as, familias y comunidad. En relación a que sólo se trabaja con familia en casos de niños(as) y adolescentes en proceso de pre egreso (Integración Familiar), se debe señalar que para que un niño/a logre iniciar el proceso de pre egreso se debe haber realizado necesariamente un proceso de habilitación de las competencias de los referentes familiares o adultos significativos, que permita argumentar ante el tribunal de familia y obtener la autorización para iniciar este proceso. Se revisaron el 100% de las carpetas en el mes de Noviembre, en trabajo conjunto con Tribunales de Familia de Talca, Santiago y Villa Alemana, los días 26, 27 y 28 de Noviembre del año 2012, corroborando que existen los PII, informes a Tribunales y registro de intervenciones individuales y familiares en cada una de las carpetas. Se continua gestionando los pre egresos y</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | <p>traslados de los varones dado el cierre de la Residencia para atención masculina, quedando en la actualidad 06 varones por reubicar.</p> |
| | <p>Flexibilizar y dejar constancia por escrito los horarios de visitas para los familiares.</p> <p>Realizar PII en conjunto con NNA y familia o adulto significativo.</p> <p>Trabajar y potenciar profundamente el apoyo psicosocial que reciben los niños/as y adolescentes en situación de abandono.</p> | | <p>La residencia debe contar con flexibilización de los horarios de visitas de los familiares y registro de los mismos durante el primer bimestre del año 2013.</p> <p>En cuanto a la elaboración de los planes de intervención individual se co-construye con los padre, el niño(a) y adolescente, considerando la previa recopilación de información a fin de dilucidar problemática a nivel individual, familiar y comunitario.</p> <p>Una vez elaborado el PII, la profesional del área social, cita a los padres, en conjunto con los niños(as) y adolescentes, con la finalidad de hacer lectura de dicho plan, en donde cada uno firma dando inicio a la ejecución de este.</p> <p>Actualmente no existen casos en condición de total abandono. Los niños(as) y adolescentes de la residencia cuentan con redes familiares extensas y/o adulto significativo, realizando un trabajo psicosocial permanente.</p> |
| | <p>Recurso humano profesional con sobrecarga laboral, que limita la intervención Requiere aumento de profesionales.</p> | | <p>A partir de la actual licitación se contará con una Trabajadora Social y media jornada de psicóloga para cada una de las dos residencias adjudicadas por la congregación, lo cual es congruente con las bases de licitación y bases técnicas, mejorando los estándares de atención psicosocial.</p> |
| | <p>No está en lineamiento psicosocial el trabajo para preparación de adolescentes a la vida independiente.</p> | | <p>Se cuenta con niñas y adolescentes, con alta permanencia, lo anterior obedece a dificultades para reinsertarlas con su grupo familiar, dado la complejidad de cada caso, motivo por el cual se están preparando en algunos casos para la vida independiente.</p> |
| | <p>Establecer convenios con la Universidad de Talca, para atención dental de los NNA.</p> | | <p>Respecto de la atención odontológica, los usuarios la reciben a través del consultorio de Maule y de los programas de atención dental a través de los colegios (módulos dentales). La Directora informa que se gestionó convenio con la U. de Talca, pero no se logró conseguir atención gratuita, ya que se deben cancelar los insumos, es por esta razón que se mantiene de acuerdo a requerimiento la atención a través del servicio público de salud.</p> <p>Ademas la Universidad de Talca, por políticas internas atiende territorialmente a Talca, la residencia se ubica en Maule. Las gestiones fueron realizadas en marzo 2011, sin embargo en la práctica se ha hecho uso del servicio que presta la Clínica Santa Marta, con un costo de insumos (crédito para cancelar), y las derivaciones a ortodoncia particulares, se derivan a lista de espera del Hospital de Talca, cuando corresponde.</p> |
| | <p>Educar a los NNA en prevención de enfermedades, con un enfoque de vida sana.</p> | | <p>Se participa en Cesfam Maule, con los cupos que dicho Cesfam entrega (Vida Sana). Los colegios también realizan talleres educativos y formativos de vida sana.</p> <p>Taller musical, danza y deportivo fortalecen la vida sana.</p> <p>Talleres a ETD para fortalecer el trabajo educativo.</p> |
| <p>RPM de Vida Familiar Padre Pío</p> | <p>Si bien se destacan los avances realizados respecto de la primera visita, persisten algunas deficiencias:</p> <p>Falta aislación, de cielo y muros en dormitorio</p> | <p>-Se realiza reunión con directora 03-01-2013</p> <p>-Se realiza reunión con representante legal 04-01-2013</p> <p>-Los compromisos y</p> | <p>Se solicitará presupuesto para evaluar los costos de realizar mejoras en la aislación del dormitorio señalado. Primer trimestre 2013</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>ampliado.</p> <p>Falta pintar algunos de los dormitorios y una pequeña sala de estar donde los niños ven televisión, se observa suciedad y manchas de humedad en dichos muros.</p> <p>Vidrio en malas condiciones y ventana sin reparar en el comedor, (observado en visita anterior)</p> | <p>acciones de mejoras serán monitoreados en informe del primer trimestre 2013</p> | <p>Se comprará pintura para dormitorios que faltan. Segundo trimestre 2013</p> <p>Se reparará ventana completa y repondrá vidrio. Segundo trimestre 2013</p> |
| | <p>Se reitera la necesidad de conectar los computadores a internet.</p> <p>Considerar el traslado del proyecto a otras dependencias con mejores condiciones de habitabilidad.</p> | | <p>Se instalarán en la sala disponible en el segundo piso a la brevedad</p> <p>Se evaluó la situación en reunión con representante legal, comprometiéndose el cambio de casa para el segundo trimestre 2013</p> |
| | <p>Se destaca el alto nivel de compromiso y dedicación de las educadoras, no obstante se requiere que la institución evalúe el poder contratar a más personal.</p> | | <p>Se evaluó la situación en reunión con representante legal, se acordó aumento de media jornada de profesional asistente social a contar del 31-03-2013 y evaluación del personal ETD.</p> |
| | <p>Es necesario instalar prácticas asociadas al autocuidado en los profesionales y educadoras que ejecutan el proyecto.</p> | | <p>Se realizará un programa de trabajo en la línea para el año 2013, con las temáticas a abordar, actividades, fechas estimativas y respectivos verificadores. Primer trimestre 2013.</p> |
| | <p>Utilizar de manera permanente los nuevos instrumentos de registro.</p> | | <p>Se retroalimenta esta observación con equipo de trabajo en reunión del 03-01-2012 y se realizará seguimiento en supervisión del primer trimestre 2013.</p> |
| | <p>Se reitera la necesidad de contratar una Asistente Social, solo para que cumpla el rol de la intervención, dando énfasis a la evaluación de la red social y familiar, terminando así con la actual duplicidad de funciones de la Directora-Asistente Social.</p> <p>Capacitaciones constantes a la dupla psicosocial.</p> | | <p>Se evaluó la situación en reunión con representante legal, se acordó aumento de media jornada de profesional asistente social a contar del 31-03-2013</p> <p>Se implementará planilla registro de las capacitaciones a modo de verificador. Enero 2013</p> |
| | <p>Implementar PII participativos en donde los niños y la familia se vinculen en la generación de objetivos a trabajar.</p> | | <p>Se acuerda evaluar nuevas estrategias y mejorar respecto de los verificadores, se sugiere agregar una hoja de registro de observaciones realizadas por la familia en la entrevista de devolución del diagnóstico y de socialización y retroalimentación del plan de intervención. Primer trimestre 2013</p> |
| | <p>Continuar potenciando espacio de contención y</p> | | <p>Se espera concretar con el cambio de casa. Segundo trimestre 2013.</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | espacio familiar para los niños y adolescentes. | | |
| | Se reitera la necesidad de fomentar actividades recreativas fuera de la residencia, especialmente los fines de semana. | | Se realizará un programa de trabajo para el año 2013, con los respectivos verificadores. Primer trimestre 2013 |
| | Generar convenios con centros de salud tanto a nivel primario como secundario. Establecer procedimientos escritos de promoción de salud para orientar al personal de la residencia. | | Se encuentran realizadas las coordinaciones con centros de la red pública. Se implementó una ficha para incorporar los procedimientos escritos en materia de salud |
| | Almacenar las verduras en un recipiente hermético, considerando que éstas se guardan en un sector techado del patio muy cercano a la leñera, lo cual puede favorecer la presencia de roedores. | | Se realizará compra de recipientes con tapa para el almacenamiento de las verduras. Febrero 2013 |
| | Implementar área de estudios. Instalar computadores, que permanecen nuevos y sin uso desde la primera visita realizada por la comisión. | | Se habilitará sector del comedor. A la brevedad. Se instalarán en sala disponible en el segundo piso a la brevedad. |
| | Activar buzón de SENAME y fomentar su uso. Generar espacios de diálogos con los niños y adolescentes respecto a sus quejas y reclamos donde quede el registro escrito y siga un conducto regular eficaz para la resolución de las mismas. | | Se implementarán actividades para fomentar la motivación. Febrero Se continuará realizando las reuniones con los niños, dejando el registro por escrito con los énfasis en las temáticas señaladas. |
| | Realizar simulacros con cierta periodicidad a fin de que todos los residentes y el personal conozcan las acciones a seguir en caso de emergencia. | | Se establecerá un calendario con las fechas de los simulacros para el año 2013. Primer trimestre 2013 |
| | Se reitera la necesidad de la mejora de la infraestructura de algunos dormitorios. | | Se espera concretar con el cambio de casa. Segundo trimestre 2013 |
| | Potenciar los espacios de recreación de visita de familiares y de estudio. | | Se espera concretar con el cambio de casa. Segundo trimestre 2013 |
| | Aumentar el número de | | Se evaluó la situación en reunión con representante legal, se acordó aumento de media |

| | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| | <p>educadoras, ya que las actuales no dan abasto, lo que pone en riesgo la seguridad de los niños, existiendo conductas violentas tanto físicas como sexuales entre los niños, que no les son posible de controlar.</p> | | <p>jornada de profesional asistente social a contar del 31-03-2013 y evaluación del personal ETD.</p> |
| | <p>Capacitar a las cuidadoras en temas como, resolución de conflicto, desarrollo psicosocial del niño y adolescente; estrategias de apoyo a la educación formal de los jóvenes.</p> <p>Desarrollar un plan de actividades recreativas y deportivas para los niños, definiendo objetivos e indicadores de logro. Es decir, que estas actividades puedan ser evaluadas en cuanto a su impacto.</p> | | <p>Se implementará una planilla registro de las acciones. Enero 2013</p> <p>Se realizará un diagnostico de las necesidades de los niños y se implementará un plan de trabajo anual para el año 2013 con los respectivos verificadores. Primer Trimestre 2013</p> |
| CREAD Entre Silos | <p>El centro en general, se mantiene en buenas condiciones de infraestructura, sin embargo persisten algunas necesidades tales como: contar con equipos computacionales, generar un espacio para las visitas más acogedor e íntimo, cabe señalar que no cuenta con la privacidad adecuada, ya que se encuentra en medio del acceso al recinto y oficinas administrativas, por lo que los administrativos y profesionales circulan a sus respectivas dependencias por sobre el espacio de visitas.</p> <p>Evaluar el mejoramiento de los colchones, pues si bien estos son más "seguros", se recogen críticas sobre la comodidad de los mismos.</p> | <p>Se socializó las observaciones con el equipo directivo, duplas psicosociales, educadores, administrativos, además se imprimió y se dejo copias en cada uno de los hogares.</p> <p>Informe 25 de febrero 2012</p> <p>Diciembre 2011; se solicita actividades de carácter mixto, deportivas, recreativas y la implementación de talleres de género mixtos.</p> | <p>1.- El centro cuenta con un espacio, taller de computación, en donde se encuentran operativos 6 equipos computacionales en donde se efectuaron talleres los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de este año ello debido a recursos limitados que se pudieron a disposición de este Centro para contratar a honorarios por tres meses a un monitor. Además de aquello se facilita esa dependencia así como también computadores del área administrativa cuando los jóvenes lo solicitan para realizar sus tareas escolares.</p> <p>El último trimestre pasado se provisiono presupuesto para contar con un monitor de computación hasta el 31 de diciembre del 2012. A partir del señalamiento realizado para contar con este recurso por otro periodo de tiempo, se realizó una evaluación presupuestaria que ha permitido extender esta contratación desde el 1 de enero del presente año por un periodo de tres meses más; situación que se encuentra sujeta a evaluación presupuestaria a fines del mes de marzo 2013.</p> <p>2.- En cuanto al espacio destinado a las visitas, por infraestructura, este centro no cuenta con instalaciones de mayor envergadura y privacidad para la realización de las mismas, sólo con el espacio disponible que se cuenta en la actualidad, sin embargo, se está postulando a un proyecto FNDR que a futuro nos permitirá contar con una sala multiuso que a su vez podrá ser utilizada para las visitas de los jóvenes. Asimismo, se evaluará la factibilidad de disponer del espacio destinado para comedor para realizar las visitas, ello facilitará contar con un espacio más protegido para el contacto de los niños(as) y adolescentes con sus familias.</p> <p>4.- En cuanto al mejoramiento de los colchones, jefatura administrativa del centro Entre Silos realizará solicitud formal a la Dirección Nacional solicitando el cambio de éstos.</p> <p>5.- En cuanto a los espacios de encuentro y socialización de carácter mixto entre los jóvenes de este centro, es importante destacar que éstos son permanentes no habiendo mayores restricciones para aquello. Estos espacios se dan en cancha principal, áreas verdes, casino y espacios comunes, además de las actividades deportivas y recreativas realizadas al exterior del centro.</p> |
| | Falta capacidad técnica profesional, | Agosto 2012. Informe del 5, 6,7 | En cuanto a lo aludido con la capacidad técnica profesional del equipo, cabe señalar que éste está |

| | | | |
|--|--|-----------------|--|
| | suficientemente especializada o capacitada en la atención de niños, niñas y adolescentes con el nivel de complejidad que el centro recibe, además de la dotación de personal. | diciembre 2012. | constituido por asistentes sociales y psicólogas con experiencia en las áreas de vulneración social e infancia y adolescencia además de un significativo conocimiento técnico de estas áreas, por lo que se solicita a la comisión se pronuncie con mayor especificidad y claridad al respecto. |
| | Existen 22 educadores Trato Directo, cuatro de los cuales participan activamente en asociaciones gremiales, lo que origina un déficit en el recurso humano y sobrecarga laboral para el personal que sí cumple efectivamente sus funciones. Lo anterior fue explicitado en el informe anterior, se mantiene la observación, pues la situación es la misma. | | En cuanto a los educadores de trato directo que participan activamente en actividades gremiales, su participación se encuentra enmarcada en lo referido en artículos 31 de la ley 19296, que regula las horas que pueden ausentarse por sus actividades gremiales. Se solicitará dar fiel cumplimiento a los tiempos establecidos por ley. |
| | Se constata como avance, la creación de protocolos escritos de bienvenida tanto para los niños(as) y adolescentes, como para las familias (con un claro enfoque de derecho), no obstante aún existen irregularidades en los procedimientos. Es de suma importancia señalar que personal del centro, indica a integrantes de la Comisión Asesora (Profesional OPD Talca -Profesional Seremi de Desarrollo Social) que los niños que quieren ingresar a altas horas de la madrugada al centro (1 a 6 de la mañana) se les exige un PARTE POLICIAL. De lo contrario no se deja entrar al niño/a. Vulnerando evidentemente el objetivo de protección que representa el centro y poniendo en riesgo tanto físico como psicológicamente al niño/a o joven. | | Se solicita a la comisión claridad en cuanto a las irregularidades denunciadas, se hace necesaria la explicitación de las mismas. En cuanto a la eventual exigencia de funcionarios del Centro de parte policial para el ingreso de los jóvenes, cabe señalar que en ningún momento se ha instruido a los funcionarios ese procedimiento, por el contrario, con frecuencia los jóvenes hacen reingreso a este centro en forma voluntaria. Sin embargo lo anterior, y a partir de la observación levantada por la comisión se dio inicio a una investigación sumaria desde la Dirección Regional del SENAME para despejar dudas suscitadas al respecto. Por otra parte, es importante señalar, que en aquellos casos en que los jóvenes reingresan bajo los efectos del consumo de sustancias y/o alcohol éstos se mantienen en el área de visita bajo la supervisión de un ETD hasta que disminuyan los efectos del consumo, lo anterior a objeto de evitar situaciones de conflicto con los demás jóvenes y que estos últimos, muchos de ellos consumidores habituales, se evadan en búsqueda de las sustancias motivado por el olor y conductas de los recién retornados. |
| | Por otra parte, se hace presente la preocupación de la | | En cuanto a la cercanía entre los jóvenes y el Director del Centro es importante señalar que la mayoría de los jóvenes que aquí se acoge son |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | Comisión, respecto a la cercanía que se evidencia hacia el Director de parte de las niñas del Centro, ya que se le cuelgan al cuello y lo llenan de besos en presencia de los comisionados. No existiendo los límites pertinentes, en calidad de Director del Centro. | | carenciados significativamente no solo desde lo económico y educacional sino que especialmente desde lo emocional y afectivo por lo que incorporan como conductas habituales la cercanía con adultos significativos y con aquellos que establecen algún vínculo afectivo como es el caso del Tío Pepe con la mayoría de los adolescentes y no tan solo con las jóvenes y otros (as) funcionarios del Centro. Sin embargo lo anterior, El Director tomará en consideración esta observación por parte de la Comisión. |
| | Asistente Social Luzmira Albornoz, acredita que todas las visitas se registran en el libro de registro de visitas, (libro que es exhibido) y en hoja evolutiva de la carpeta cuando se hace intervención. El libro de reclamos y sugerencia si bien existe esta en un sector poco accesible para los niños(as) y adolescentes, pues es el sector de Oficinas e ingreso el cual está cerrado para los niños(as) y adolescentes ellos deben tocar un timbre y se les atiende por sitio fono, la puerta se mantiene cerrada. | En forma periódica se entrevista a los y las NNA; febrero, abril, junio, agosto | Si bien existe una puerta que separa el sector de las casas de los jóvenes con el área administrativa, el ingreso de los jóvenes a este sector es frecuente ello a petición de estos últimos para efectuar; reclamos, solicitudes o entrevista con los distintos funcionarios que trabajan en esta área; Director, jefatura técnica, secretarios, asistente social entre otros los que frecuentemente están disponibles para recibir a los adolescentes. Sin embargo teniendo en cuenta la observación de la Comisión, durante el mes de enero se implementará en el sector del comedor del centro un Buzón para que los jóvenes que así lo deseen depositen los reclamos y sugerencias que estimen convenientes, los que serán retirados y leídos por los supervisores de la Dirección Regional del SENAME cuando efectúen visitas al Centro. |
| | Los jóvenes perciben como poco estructurado el seguimiento de sus causas, debería socializarse más el procedimiento. | Febrero 2013 | Los casos de los jóvenes son debidamente socializados por parte de las duplas psicosociales en las entrevistas que se sostienen con ellos, efectuándose una devolución del informe de diagnóstico realizado y haciéndolo partícipe de los objetivos que se plantean en el Plan de Intervención Individual y de los cambios y avances que en este último se efectúan. Sin embargo, existen procedimientos que tienen plazos asignados por instituciones externas a este Centro como por EJ: audiencias especiales solicitadas al tribunal, solicitudes de vacantes a otros centro, solicitud de horas médicas a Instituciones de salud, lo que no responde a la necesidad inmediata de los jóvenes de obtener una respuesta y es percibido de manera negativa por parte de los mismos. |
| | Las medidas de seguridad durante la noche son precarias. | | En la actualidad se está gestionando la adquisición de cámaras de seguridad que serán instaladas en el perímetro del centro y en algunas de sus dependencias, pasillo exterior entre otros, con el objetivo de que el nochero cuente con mayores recursos para monitorear el Centro durante la jornada nocturna. |
| | Se reitera observación entregada en el primer informe, en cuanto a que es fundamental que el proceso diagnóstico sea de calidad y en profundidad, lo cual se dificulta pues las duplas refieren estar sobrepasadas. Se hace nuevamente presente la necesidad de un diagnóstico de la situación vincular | | <u>En cuanto al diagnóstico</u> , a continuación se enuncian las herramientas y estrategias utilizadas en la recogida de información y análisis de los resultados para la elaboración del mismo: <u>A) En el ámbito Psicológico:</u> 1) Entrevista clínica semiestructurada con el/la adolescente. Se evalúa la aplicación de test psicológicos (principalmente de tipo cognitivos WISC III, WAIS, aunque generalmente y/o estimación clínica de aquello de acuerdo a los signos evidenciados durante el desarrollo de la entrevista clínica). Aplicación de Pruebas Gráficas de evaluación de la personalidad: dibujo de la persona bajo la lluvia, figura humana, familia. Se observa en la entrevista el nivel de daño psicosocial, los recursos psicológicos, cognitivos y vinculares disponibles a nivel individual y familiar, los desajustes conductuales y la exposición a |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>del NNA, no solo con la familia si no que con los pares y la red de apoyo que presenta o la potencialidad de la misma.</p> | | <p>factores de riesgo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Entrevista semiestructurada en profundidad con red familiar existente (padre, madre, tío-a, abuela-o y/o adulto significativo). 3) Si él o la adolescente se encuentra en abandono durante la etapa diagnóstica se efectúan visitas domiciliarias para promover el logro de este objetivo. 4) Solicitud de informes, y análisis de los mismos, a otras instituciones de la red en donde haya estado interno o siendo atendido en forma ambulatoria o residencial. 5) Coordinación con consejeros técnicos de Tribunales de Familia a fin de recopilar mayores antecedentes en caso de no disponer de ella por la vía anterior. 6) Coordinaciones con red existente (salud, educación, otros proyectos). 7) Revisión de antecedentes en sistema computacional Senainfo para cotejar antecedentes y causales de ingreso 8) Incorporación de informe y/o antecedentes conductuales de Educador de Trato Directo a cargo del caso. 9) Análisis en dupla de las sugerencias técnicas posibles. 10) Chequeo y análisis del informe de diagnóstico por parte de la Jefatura Técnica. |
| | <p>De acuerdo a los antecedentes entregados por la Asistente Social Sra. Victoria, para elaborar el diagnóstico realiza los siguientes pasos :</p> <p>a.- 03 entrevistas diagnósticas con el niño</p> <p>b.- 02 entrevistas con la Familia</p> <p>Lo más relevante de lo observado, es lo débil de la intervención si bien existe un registro en papel, la intervención es mínima y muy espaciada en el tiempo, lo que no permite avances concretos y permanentes en el tiempo, se observa que el equipo psicosocial en lo práctico responde a la contingencia (dentro de sus posibilidades) la intervención psicosocial está muy por debajo de lo necesario en este nivel de complejidad, esta situación se hace patente en la evasión que presenta el centro.</p> | <p>Informe del 31 de octubre se elabora planilla Excel donde se abordan;</p> <p>Breve diagnóstico (DUPLAS)</p> <p>Seguimientos (ETD)</p> <p>Estrategias que se deben implementar favorecer adherencia (COORDINADOR)</p> <p>Plazos para ejecutar las estrategias (COORDINADOR)</p> <p>Coordinaciones intersectoriales realizadas (DIRECTOR)</p> | <p><u>En el ámbito Social;</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Entrevista en profundidad al adolescente 2) Entrevista en profundidad a padre, madre y/o adulto significativo 3) Visita domiciliaria de adulto a cargo y/o adulto significativo 4) Revisión de antecedentes (informes) aportados por otras instituciones. Si es necesario se solicita la información que posee Tribunales para ampliar la mirada. 5) Entrevista con profesionales que hayan atendido al adolescente: en el ámbito escolar, salud, instituciones de la red SENAME 6) Revisión de antecedentes en sistema estadístico del servicio Senainfo. 7) Informe elaborado y/o antecedentes brindados por educador tutor y/o de casa 8) Discusión y análisis de caso por parte de la dupla. 9) Chequeo y análisis del informe de diagnóstico por parte de la Jefatura Técnica. <p><u>En cuanto al importante % de jóvenes evadidos del centro,</u> éste responde en gran medida a que ese grupo de jóvenes presenta una significativa dependencia hacia las sustancias y como Centro no contamos con los recursos necesarios para abordar esa patología, esto es; suficiente y oportuna atención de horas psiquiátricas, centros de desintoxicación y comunidades terapéuticas, recursos que tampoco se encuentran en la red de salud mental de la regional y nacional siendo escasos los centros de desintoxicación a nivel nacional y más aún las vacantes en éstos. Solo se cuenta con programas ambulatorios para el abordaje del consumo de sustancias el que solo llega a ser eficiente en aquellos casos incipientes en la dependencia de éstas. Mientras socios estratégicos en nuestro que hacer como es el caso de la red de salud no logre dar respuesta a esta importante necesidad que no solo se observa en nuestra región sino que es una realidad a nivel nacional, difícilmente se podrá abordar en forma adecuada la condición de los jóvenes evadidos y/o en calle.</p> |
| | <p>El trabajo de vinculación familiar muy débil, no se observa capacidad técnico profesional en esta área, el equipo no logra</p> | <p>Informe del 5, 6,7 diciembre 2012.</p> | <p>Permanentemente se está invitando y promoviendo la integración de las familias en la participación de los procesos de los jóvenes lo que incluye entre otros talleres familiares mensuales con éstos, sin embargo es importante hacer presente que trabajamos en su mayoría con jóvenes que provienen de familias que se caracterizan por la</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>responder a esta necesidad de manera efectiva, dado la sobre carga de trabajo que refieren tener.</p> | | <p>negligencia y desvinculación en lo afectivo, es por lo anterior que se realiza un fuerte trabajo en terreno para motivar e incorporar a las familias u otros significativos en los procesos psicosociales, educacionales y de salud de los jóvenes entregándose en los casos que se requiera los recursos económicos para favorecer los desplazamientos hasta este centro. Lo anterior independiente de la carga laboral del equipo técnico.</p> |
| | <p>Importante dejar constancia de la practica que se presenta, referida tanto por los niños, niñas y adolescentes como por profesional entrevistada, solicitan parte de carabineros para permitir el ingreso de los NNA evadidos nuevamente al centro, lo cual no corresponde a un centro de protección, en el relato de un usuario refiere "tuve que romper un paradero pa' que los pacos me llevaran y así poder entrar porque no me querían dar el parte", como menciono esta práctica fue confirmada por la asistente social entrevistada.</p> | | <p>Tal y como se señalara en un punto anterior, desde este Centro no se ha instruido ningún procedimiento al respecto, los jóvenes que se integran de manera voluntaria son recibidos e incorporados a la rutina de casa y en aquellos casos en que reingresan bajo el consumo de sustancias un ETD acompaña durante el período que fuera necesario en el sector de visita hasta que el efecto del consumo disminuya y pueda integrarse a la rutina de casa. Lo anterior, para evitar que los demás adolescentes se alteren o se produzcan situaciones de agresión entre ellos debido al estado de alteración en que vienen los primeros. Cabe señalar, que este grupo es el que reviste la mayor complejidad de intervención ya que asociado al tema del consumo la mayoría de las veces éste se encuentra asociado a las conductas de calle, asociación a pares disfuncionales y el contagio criminógeno. Sin embargo lo anterior, esta situación (la supuesta necesidad de contar con parte policial para ingresar al Centro) está siendo objeto de investigación sumaria por parte del Servicio.</p> |
| | <p>Sigue siendo una fuerte carencia que no se observan prácticas que potencien el desarrollo integral de los NNA.</p> | | <p>A contar del año 2009 hasta la actualidad se han ejecutado actividades deportivas tanto al interior del centro como en la red comunitaria debido a postulaciones del Servicio a Proyectos GORE e IND. En ese contexto durante el mes de Enero de este año se llevarán a cabo escuelas de natación con los jóvenes. Sin embargo lo anterior, y considerando que contamos con un Club deportivo y social con personalidad jurídica, estaremos atentos a la oferta de proyectos; deportivos, culturales, educacionales u otros que se presenten a objeto de enriquecer la gama de actividades al interior del centro.</p> |
| | <p>Se mantiene la observación del semestre anterior en cuanto al débil trabajo desarrollado en el área de salud. Especialmente, en cuanto al manejo y administración de los medicamentos, ya que no existe registro y éstos se entregan semanalmente al educador, quien los almacena en oficina al interior de la casa, siendo un espacio vulnerable y de fácil acceso para los niños, niñas y adolescentes. No existe enfermería, ni un técnico paramédico que pueda atender los requerimientos mínimos de salud de los niños y</p> | <p>Informe 27 de abril 2012; Se solicita protocolo para procedimiento de recepción, stock y entrega de medicamentos</p> | <p>A partir de la observación realizada se ha elaborado una ficha y cuaderno de salud que nos permite ordenar más aún el sistema de administración de medicamentos así como también el registro de las atenciones de salud en general de los adolescentes a nuestro cargo.</p> <p>Además, se ha tomado conocimiento de la elaboración de un procedimiento técnico desde el nivel central con el objetivo de responder a lo requerido. Por otra parte, es necesario informar que la jefatura técnica y coordinador de ETD desarrollan la función de apoyo y supervisión del estamento educadores de modo de garantizar la entrega oportuna y adecuada de los medicamentos en caso que un joven lo requiera. Es importante señalar que cada vez que un joven requiere de atención en esa área, es acompañado por un funcionario del Centro al Hospital y/o al consultorio dependiendo de la urgencia que revista la situación y en eventos de mayor complejidad solicitamos el apoyo inmediato del SAMU.</p> <p>Es importante compartir que en lo que a atención de salud mental se refiere, las necesidades de; atención psiquiátrica, centros de Desintoxicación y Comunidades terapéuticas que la red de salud regional y nacional en caso de estos dos últimos, es escasa y absolutamente atemporal a las necesidades que revisten los adolescentes, en</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | niñas. | | especial aquello que son dependientes de las sustancias y que constituyen a su vez el grupo mayoritario de aquellos que se encuentran evadido del sistema residencial. |
| | En entrevista con los niños refieren malas prácticas de una de las manipuladoras de alimentos refieren que acostumbra sacarle en cara la alimentación y se entrapan en discusiones con ella, refieren el nombre de Cecilia. | Se solicita socializar con todos/as los y las funcionarias Circular N° 19 Y posteriormente la N° 25; informe diciembre 2011; febrero 2012 | La situación expuesta por la comisión se expondrá y analizara con la totalidad de las manipuladoras de alimentos de tal manera de continuar promoviendo el trato adecuado hacia los adolescentes. La situación descrita ha sido definida como evento crítico por cuanto no sólo se debe informar este tipo de situaciones en el Reporte Diario enviado al Director Nacional sino que se deben adoptar medidas tendientes a erradicar dichas prácticas. |
| | Se hace fundamental, abrir el espacio de la escolita de manera constante y coordinar con él director y asesora técnica en cuanto al objetivo del mismo. | Informes de febrero; abril; junio 2012; | Este espacio será destinado durante el período académico de los jóvenes, Marzo a Diciembre 2013, para que se realice un acompañamiento por parte de los ETD en la revisión y orientación de tareas, trabajos y preparación de pruebas que los adolescentes requieran. |
| | Se aprecia una adecuada infraestructura, se sugiere potenciar los espacios de recreación, visita de familiares y de estudio. | | El tema de los espacios de recreación, está incorporado dentro de las atribuciones de los ETD de cada casa el planificar actividades de recreación y al aire libre en su rutina de actividades las que se han llevado a cabo con regularidad en especial en este período de verano considerando las vacaciones escolares de los adolescentes. |
| | El número de cuidadoras durante la noche es insuficiente, especialmente al considerar que las medidas de seguridad (durante la noche) son precarias. | | En cuanto a las medidas de seguridad durante la jornada nocturna, se implementará sistema de vigilancia a través de cámaras de seguridad en el perímetro del centro así como también en alguna de las dependencias a objeto de optimizar el monitoreo por parte del nochero durante esa jornada. |
| | Se puede concluir que los NNA tienen una importante cantidad de horas libres, que podrían utilizarse en talleres de diversas áreas, que constituyan un aporte para la vida de los residentes. | Informes de febrero; abril; junio 2012. | Los jóvenes cuentan con una rutina de actividades establecida en cada una de las casas lo que se suma al taller de música disponible al interior del centro y a la asistencia a la jornada escolar de aquellos jóvenes que hemos logrado motivar que se integren a éste. También se cuenta con incorporación a proyectos deportivos IND y GORE. Sin embargo lo anterior estaremos atentos, a partir de hoy, a la promoción de proyectos en áreas culturales y educacionales y otros a objeto de mejorar la oferta de actividades con las que contamos. |

Atentamente,



JORGE LAVANDEROS SYEC
 Director (S) Nacional
 Servicio Nacional de Menores

AMD/ MJE
Distribución:

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