



JL: 94

ORD. : Nº 4020

ANT.: ORD. Nº 4797 de fecha 23 de julio del 2012

MAT.: Remite avance de las observaciones realizadas en visita a la residencias.

SANTIAGO, 31 AGO 2012

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

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

Junto con saludar cordialmente, el siguiente tiene por objeto enviar a usted los avances obtenidos en relación a las observaciones realizadas, por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros de Protección (CISC), a las siguientes Residencias de Protección de la región O'Higgins:

- Residencia Villa Padre Alceste Piergiovanni ,
- Centro de Diagnóstico para Lactantes y Preescolares ACJ de Rengo,
- RSP-PER ACJ Rancagua de la VI región de O'Higgins.

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

Finalmente, es necesario comunicar a usted que dichas mejoras han sido enviadas al Sr. Juez del Tribunal de familia de Rancagua Sr. Hugo Umaña Mendoza.

Nombre de la Residencia	Observaciones de las CISC	Fecha de Informe de Proceso donde se compartió observaciones con el equipo de la residencia	Avances realizados para superar las observaciones
RPM Villa Padre Alceste Pierre Giovanni	Condiciones de Infraestructura y equipamiento del recinto:	08/08/2012	
	-Adquisición de camas tamaño adecuado sección Parque (8-11años); -Reposición de vidrios comedor, tabiques de separación de duchas. - Adquisición de estufas en sector Parque -Implementación del Plan de Prevención de riesgo en coordinación con la ACHS y Bomberos,		Se levanto catastro de necesidades de camarotes. Se remitió petición de estas a la Dirección regional. Se solicito gestionar a través de petición de donaciones. Se repusieron el 100% de los vidrios rotos en el mes de julio. Respecto de la instalación de tabiques en duchas la institución evaluara la factibilidad arquitectónica de dicha modificación. Por tanto se desconoce los costos de lo sugerido. La institución tiene plazo el segundo semestre del 2012. Se instalo en junio producto de una donación, una estufa a combustión lenta en cabaña 3 , donde están ubicados los NNA mas grandes

	-Creación de carpetas Prevención de riesgos.		Establecimiento cuenta con un Plan de emergencia aprobado por profesionales del área de prevención de riesgo. Esto fue financiado por la institución durante el año 2011. Se acuerda actualizar dicho Plan durante el tercer trimestre del año 2012.
	Recursos Humanos: -Capacitación y entrenamiento dirigido al personal del centro en primeros auxilios y entrenamiento práctico en técnicas de resucitación. -Dotación de profesionales insuficientes para la cantidad de NNA vigentes en la residencias. Alta rotación de estos en la residencia. Se sugiere generar incentivo para los profesionales.		Se concreto en junio del 2012 curso de primeros auxilios para el personal de trato directo(pendiente certificación de Bomberos) Se sumo una dupla al equipo técnico, especializada en temas de adopción y se generaron incentivos en las liquidaciones de sueldo a partir del mes de julio.
	SALUD Ausencia de registro actualizado del stock y medicamentos. Eliminar los medicamentos caducados, Implementar ficha de salud para cada NNA, con registros claros y precisos de la administración de medicamentos; Ausencia de un PLAN de Trabajo Estandarizado en relación a la promoción y prevención de la salud y de la higiene.		Residencia consta de un registro actualizado de medicamentos. La directora asumió a partir del mes de abril, la bodega y la distribución de los medicamentos. Residencia articulará con CESFAM de Quinta Tilcoco asesoría en el diseño y ejecución de un plan de promoción y prevención en salud e higiene.
	EDUCACION Ausencia de antecedentes educacionales actualizados en las carpetas individuales de los NNA.		La residencia solicitara copia de los antecedentes a cada colegio al que asisten los NNA vigentes. El plazo para -tal gestión es el mes de agosto del 2012
	PROCESOS Y SISTEMA DE RECLAMOS Ausencia de procedimientos para la presentación de reclamos y quejas de los NNA y de los Familiares		Residencia consta con un libro de novedades y reclamos. Tal instrumento está siempre a disposición de las familias, especialmente los días de visita y siguientes. Se acuerda elaborar un protocolo para dar respuesta a situaciones de control de quiebre. Se sugiere utilizar los plazos contenidos en la circular N° 18 y/o los plazos definidos por la Dirección y el equipo técnico.
	SEGURIDAD Ausencia Informe de seguridad de Bomberos; Ausencia de carpetas individualizadas para la prevención de riesgos.		Informe final de bomberos emitido el 10 de noviembre del 2011, según ultimo simulacro realizado. Dicha observación se normalizara durante el mes de agosto del 2012. Se implementará archivo de prevención de riesgo .Plazo el mes de agosto del 2012. Además dicho registro consignara información relevante, como por ejemplo los plazos de la circular N° 18 y otros que la dirección y el equipo técnico considere necesario.

<p>CPE Rengo ACJ Rengo</p>	<p>Dotación de Plazas Esta sobrepasada la capacidad convenida. 40 plazas convenidas v/s 48 plazas hoy.</p>	<p>07/08/2012</p>	<p>Al 1 de agosto , se encuentran vigentes 36 lactantes y preescolares (02 niños/as en pre egreso con familia y 1 con enlace adoptivo)</p>
	<p>Condiciones de infraestructura Existencia áreas verdes , vigilancia, vehículo, Disposición de equipos computacionales para los niños y niñas. Casilleros individuales para almacenaje de ropa y de alzadores para traslado de los niños y las niñas</p>		<p>Las observaciones señaladas requieren una fuerte inversión de recursos, especialmente en lo relativo a vehículos y computadores para los niños en edad preescolar. Estos fondos no se encuentran disponibles, y se sugiere generar mejoras mediante proyectos financiados por terceros o solicitud de donaciones al mundo privado. Sera monitoreado en próxima supervisión. En la visita de supervisión, se conoce de un proyecto de áreas verdes, elaborado por la supervisión en julio del 2011, cuyo valor alcanza a los \$2.000.000 de pesos aprox. Y que ha sido postulado informalmente a colaboradores, sin resultados a la fecha. Se acuerda enviar formalmente la postulación a fondos concursables de gobierno local y regional. Respecto de la vigilancia del lugar, se acuerda reactivar la coordinación con el Plan cuadrante comunal. Estos realizan rondas periódicas y atienden llamados directamente. Tales acciones serán registradas y formalizadas en el curso del primer trimestre del 2012. Respecto a la vestimenta individual, de los lactantes, niños y niñas, se acuerda adoptar medidas durante el tercer trimestre 2012, generando un espacio para cada niño y niña del nivel Bambi mayor y menor. Respecto de los alzadores, se cuenta con dos sillas (1 para guaguas de hasta 14 Kg., y otra para niños entre 9 y 36 Kg.) estas son adecuadas a las edades de los niños/as atendidos.</p>
	<p>Recursos Humanos -Capacitación para el personal para la adecuada atención de los lactantes (lactantes en cuna en horario de siesta sin inclinación y algunos totalmente tapados con una frazada) -Ausencia de programas de auto cuidado a nivel de personal (relaciones interpersonales , manejo y resolución de conflictos)</p>		<p>Respecto de la observaciones relacionadas con la necesidad de capacitar al personal, la directora del proyecto, gestiona visita de la ACHS a la residencia. Estos asisten el día 19 de julio al lugar. Con fecha 20 de julio se formaliza la petición de capacitación vía correo electrónico. Los cursos que se impartirán serán: Prevención de riesgos, Primeros auxilios y Manejo de extintores. Fechas por definir Estas actividades se realizaran durante el tercer trimestre. Respecto del clima organizacional, psicóloga inició el 1º de agosto evaluación psicolaboral del 100% de las ETD y levantamiento de un diagnóstico de necesidades a nivel organizacional, el cual será un aporte para la dirección del centro, a inicios de septiembre 2012.</p>
	<p>Gestión Normas y procedimientos -Simulacro de evacuación, coordinación con bomberos de la comuna.</p>		<p>Directora gestiona visita del prevencionista ACHS al Centro, y este concurre a la residencia con fecha 19 de julio. Con fecha 20 de julio se formaliza via mail requerimientos del plan preventivo, esto se encuentra en proceso de elaboración por parte de la ACHS y se proyecta tener resultados el tercer trimestre 2012. Respecto de coordinaciones con Bomberos, La directora, estableció contacto el 12 de julio del presente, encontrándose pendiente visita para el levantamiento de informe técnico correspondiente. Verificar en supervisión si se realizó este informe.</p>
	<p>Procesos de diagnósticos Psicosocial -Proceso de acogida y diagnostico psicosocial, existe</p>		<p>El equipo señala que todas estas acciones establecidas en las orientaciones son realizadas por los profesionales pero no están protocolizadas. Situación que será monitoreada desde la supervisión técnica.</p>

	ausencia de protocolo de diagnósticos documentados.		El equipo asume que las prácticas deben registrarse en un manual de procedimientos protocolizado y con pautas estandarizadas. Se proyecta durante el tercer trimestre 2012 elaboración de dichas pautas (entrevistas en profundidad, semi-estructurada-anamnesis-registros cronológicos- registros de campo en el área social y psicológica
	<p>Procedimientos de la Promoción de la salud de lactantes, Niños y niñas:</p> <p>-Manejo de medicamentos caducados y solo una funcionaria tiene acceso directo al stock de medicamentos.</p> <p>-Ausencia de convenio y/o derivación a centros de salud</p> <p>-Ausencia de inventario de medicamentos actualizado.</p>		<p>Se tiene una copia de otro juego de llaves de acceso a estante de medicamentos (secretaría).</p> <p>Durante segundo semestre se establecerá convenio de colaboración CESFAM Rengo .</p> <p>Auxiliar paramédico actualizará inventario de medicamentos fijando como fecha límite el 20 de agosto del presente.</p>
	<p>Procedimiento para presentación de reclamos y quejas</p> <p>-Ausencia de procedimientos escritos para canalizar quejas o reclamos de usuarios</p>		<p>El Programa reciclará buzón de sugerencias, para que los usuarios puedan libremente depositar sus inquietudes u observaciones. Plazo para la implementación el mes de agosto 2012.</p> <p>Se mantendrá el libro de reclamos sugerencias y felicitaciones existente en el sector de ingreso al recinto.</p> <p>Se diseñará una pauta de evaluación de satisfacción de usuario para ser aplicada durante la permanencia del niño en la residencia y al momento del egreso (niño-familia). Plazo para la elaboración el mes de agosto 2012.</p>
	<p>Seguridad</p> <p>-Graves deficiencia en la materia, -</p> <p>-ausencia de informe de seguridad de bomberos.</p> <p>-evaluación de riesgo de la salud y bienestar</p> <p>-ausencia de registros y archivos adecuados de las acciones de seguridad, prevención de riesgo y planes de emergencias.</p>		<p>Se encuentra en tramitación proyecto FNDR orientado a mejoramiento de servicios que considera las siguientes partidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reposición completa de instalaciones eléctricas de alumbrado y fuerza, incluyendo reemplazo de artefactos (luminarias, enchufes, etc., canalización y cableado nuevo, embutido de canalizaciones a muros) * Mejoramiento de circuito de corrientes débiles (señales de internet, telefonía, alarmas) * Mejoramiento de instalaciones sanitarias, lo que implica cambiar todos los artefactos , griferías y reparación de ductos de agua potable y alcantarillado. * Reemplazo de pavimentos y revestimientos en todos los baños y zonas húmedas tales como baños lactantes, baños preescolares, baños funcionarios, lavandería, cocina, despensa. * Reparación de Cielos y cornisas en todos los cielos del edificio (incluye reemplazo de algunas planchas de Volcanita, recolocación de cornisas, empaste y pintado de cielos) * Reparación de piso flexis deteriorado en algunos sectores (pasillos, dormitorios) * Reparación de Cubiertas, donde haya filtraciones (no considera reemplazo de la totalidad de las planchas) * Normalización de instalaciones de gas (obtención de sello verde) <p>Por otra parte , a nivel más micro, directora gestiona visita del prevencionista de la ACHS a la residencia , quien concurre el día 19 de julio.</p> <p>Con fecha 20 de julio se formalizan via mail los requerimientos a la ACHS. se encuentran en proceso de elaboración el Plan Preventivo y Plan de Emergencial, se</p>

			proyectan resultados de estas gestiones el tercer trimestre 2012.
RSP ACJ	PER Condiciones de infraestructura en regular estado	31/07/2012	Se pintarán en el mes de septiembre.
	Calefaccion regular		Se adquirió otra estufa (4) y la institución entregó al proyecto \$1.000.000 que fue destinado para la compra de plumones, ropa de invierno para las niñas y combustible.
	Medidas de Seguridad y Prevencion de riesgos: Ventanas del comedor se encontraban cerradas y con candado y la puerta de salida al patio esta cerrada con llave y enrejada.		Esta situacion no es una constante en la residencia, las puertas y ventanas se mantienen cerradas cuando existe peligro de abandono del centro de alguna niña que se encuentre con riesgo vital (consumo abusivo de drogas), no obstante educadoras de trato directo mantienen mayor vigilancia y control en dichas ocasiones, lo que permite actuar de forma coordinada y oportuna para resguardar a las niñas en caso de emergencias y/o crisis. El enrejado de las ventanas se debe a que las niñas sacaban las ventanas para hacer abandono del centro.
	Equipamiento computacional regular.		Actualmente las niñas cuentan con un computador con conexión a internet. Durante el segundo semestre se arreglará un PC que se encuentra descompuesto y se comprará uno nuevo.
	No existe un lugar especifico para la realizacion de visitas.		Se debe considerar que la residencia mantiene condiciones de vida familiar, por lo que las niñas reciben sus visitas en el living, asimismo y en consideracion al rango etareo (adolescentes) son autorizadas a salir con las visitas. En caso de necesitar privacidad, se ocupan las oficinas.
	Inexistencia de areas verdes.		Proyecto no cuenta con los recursos necesarios para la mantención de areas verdes, sobre todo por lo concerniente al gasto de agua, sin embargo la directora se compromete a ornamentar patio trasero. (Septiembre 2012)
	RECURSOS HUMANOS No existe Plan de capacitacion o entrenamiento dirigido al personal.		El 30 de agosto el proyecto presentará Plan de capacitacion tecnica, para los profesionales y el equipo de ETD.
	Se sugiere realizar capacitaciones tanto en primeros auxilios como tecnicas de resucitacion y entrenamiento practico a todo el personal que trabaja en el centro.		Con plazo 15 agosto 2012 Direccion del Centro gestionará con ACHS capacitación en primeros auxilios y tecnicas de resucitación. Se verificar en supervisión la realización de la capacitación
	GESTION, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Se sugiere mayor rigurosidad en el archivo de la informacion correspondiente a cada carpeta.		Superado al momento de la supervisión.
	Establecer un registro de visitas diferenciado del libro de novedades.		Se implementará registro individual exclusivo de visitas, que incluya la firma de las visitas (15 agosto 2012)
	Implementar un procedimiento de reclamos que se informe y publique		Con fecha 15 de agosto 2012 se implementará diario mural a la entrada de la residencia donde se informará respecto de los procedimientos para realizar

	debidamente en el mismo centro a las niñas, padres y familiares.		reclamos, donde se incluirá la OIRS y la supervisión técnica de SENAME. Por otra parte se habilitó nuevamente el buzón de reclamos y sugerencias para las niñas, el que es revisado periódicamente desde la supervisión del servicio.
	La única puerta de ingreso y salida del centro se maneja bajo llave, lo que podría dificultar una oportuna evacuación en caso de emergencia.		La puerta de ingreso está con llave, por cuanto las niñas se encuentran bajo medida de protección residencial decretada por un tribunal de familia, lo que implica resguardar la integridad física y emocional de las niñas, lo que se logra mediante el control de las salidas y de la gente que ingresa al establecimiento, lo que solo puede lograrse al mantener la puerta con llave, la que se encuentra a cargo de las ETD del respectivo turno y la secretaria del centro. Para fines de evacuación se encuentra señalada la puerta de salida al patio trasero y que está demarcada como zona de seguridad.
	DIAGNOSTICO E INTERVENCION PSICOSOCIAL. Desarrollar, socializar y el proyecto desde las orientaciones técnicas en aquellos casos en que efectúe o genera trato directo con las familias o NNA.		Con fecha 30 de agosto 2012 se realizará taller con adultos significativos, donde se dará a conocer el proyecto, alcances de la intervención, responsabilidades y derechos de las niñas y de los adultos significativos en el proceso.
	Establecer Protocolo escrito de diagnóstico, aun cuando sus lineamientos se encuentren en las bases técnicas.		Se realizará protocolo para el diagnóstico familiar- social e individual-psicológico que considere todo el procedimiento a seguir, incluyendo pautas, test, pruebas, visitas domiciliarias, coordinaciones con la red, elaboración de ecomapa y genograma, entre otros. El que será aplicado a partir de los ingresos de agosto del año en curso.
	Evaluar metodología de intervención.		A partir de agosto el procedimiento de intervención incluirá la evaluación de los PII para la respectiva emisión de informes a tribunales.
	Favorecer la generación de redes sociales para fomentar una oferta eficiente para satisfacción de necesidades de las niñas.		Durante el mes de agosto se gestionarán talleres con SERNAM (VIF ;Genero y Derecho de familia), INJUV (Talleres de informática). Por otra parte se gestionó con Poli adolescente del Consultorio, asesoría del Programa de nutrición y prevención de ETS.
	Que el Plan de intervención individual contemple en los PII de preparación de oficios independientes de forma permanente y no esporádica (Actividades estéticas, cosméticas, instalaciones sanitarias), que permita la reintegración social.		En los PII de las jóvenes que se encuentran en preparación para la vida independiente se incluyen actividades acorde a las características de cada niña (Apresto laboral, Continuación de estudios, entre otras) de manera general los días lunes se está llevando a cabo taller de bisutería.
	Se sugiere que para intervención familiar (independiente o no de la presencia de los padres), se solicite desde el inicio de la intervención a través del Tribunal un informe de Redes Familiares, a fin de contar durante todo el proceso		Se adopta como obligación contar con los informes de redes de todas las niñas vigentes, y las que han ingresado en el mes de agosto.
	RUTINA DIARIA Se sugiere implementar un protocolo escrito que contenga un sistema de disciplina en base		Hasta el momento se realizan asambleas grupales para el análisis y las sanciones en situaciones críticas. Se implementará protocolo que regule la disciplina al interior de la residencia.

	a refuerzos y sanciones, y que sea previamente informado a las niñas y socializado con ellas.		
	SALUD 2 Niñas no se encuentran inscritas en el Consultorio		Todas las niñas se encuentran inscritas en el consultorio de su domicilio de origen, a excepcion de las que no tienen adulto responsable, las que son inscritas en el consultorio que corresponde al domicilio de la residencia. De igual manera, todas las niñas cuentan con ficha en el Poli adolescente correspondiente al domicilio de la residencia.
	Implementar una carpeta individual de salud para cada niña, que contemple las atenciones medicas, diagnosticos, tratamientos, exámenes y recetas médicas (o copia de ellas)		Al momento de la supervisión ya se encontraba implementado.
	La mantencion de un registro de existencia de medicamentos.		La residencia no cuenta con stock de medicamentos.
	Se establezca un procedimiento escrito de promocion de salud de las niñas y que se socialice periodicamente con ellas.		Las acciones emprendidas por la residencia en este ambito, se han ejecutado a través de talleres e intervencion a nivel individual, sin embargo no se encuentran protocolizados. Se elaborará Plan de trabajo para abordar temáticas de promocion de la salud de las niñas asociadas a: Dieta y nutrición, ejercicio y descanso, higiene personal, salud sexual, efectos de alcohol, drogas, cigarrillos y otras substancias, SIDA y otras enfermedades de transmision sexual, otras emergentes y/o de interes de las niñas.
	El menu no se realiza en base a las necesidades nutricionales de acuerdo a su edad, considerandose otros aspectos de las características de las niñas residentes.		El menú se realiza de acuerdo a la idiosincracia y al ciclo vital de las adolescentes, debido a que cuando se elaboró minuta con nutricionista del consultorio las niñas se negaron a comer por ser porciones muy pequeñas, lo que generó problemas en la rutina diaria del centro. Sin embargo en supervisión se ha observado que el menú es variado e incluye todos los grupos de alimentos.
	EDUCACION Se debiera evaluar la efectividad del plan de intervencion en aspectos de educacion, de manera tal de generar oferta efectiva y eficiente de las necesidades de las niñas, que considere un probable retraso educativo, desvinculación temprana del sistema de eduaccion formal, apoyo y diagnostico psicopedagogico. Fortalecer o generar dinamica educativa que responda a necesidades de las niñas como jovenes en cuanto al proceso de aprendizaje y el modelo de intervencion. Entrenar las ETD para el reforzamiento de las niñas en los		Con fecha 02 de agosto 2012, se contrató profesor media jornada, a fin de que asuma la intervencion en el area educacional de las niñas.

	puños antes mencionados.		
	<p>SISTEMA DE RECLAMOS</p> <p>Que exista un libro de reclamos a disposición de padres y familiares de niños residentes para ser llenado por ellos mismos y de no ser posible, que exista un protocolo debidamente informado sobre la forma de registrar dichos reclamos. Además debe crearse un libro o registro, que consigne los reclamos que las niñas y también solicitudes y sugerencias que ellas como residentes efectúen.</p>		<p>Se implementará libro de reclamos para los adultos responsables a partir del 15 de agosto 2012. Se verificara en la próxima supervisión.</p> <p>Se implementó Buzón de sugerencias.</p>
	<p>SEGURIDAD</p> <p>Graves deficiencias en la materia: Ausencia de informe de seguridad de bomberos, evaluación de riesgo de salud y bienestar de las niñas, ausencia de registro adecuado de las acciones de seguridad, inexistencia de carpeta individualizada para la prevención de riesgos, plan de emergencia.</p>		<p>Directora del proyecto gestionará visita de prevencionista de ACHS a fin de subsanar todas las falencias en la materia. Asimismo se coordinará con bomberos para informe de seguridad. Plazo 30 de agosto 2012</p>
	<p>ENTREVISTA A NIÑA.</p> <p>Incorporar un conocimiento mas formal de las rutinas existentes por parte del centro a las niñas.</p>		<p>La rutina diaria se publicará en Diario mural que se implementará con fecha 15 de agosto 2012.</p>

Atentamente,



MLC/FBC/PVC
Distribución:

- Destinatario
- Dirección Regional de O'Higgins
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina Partes