

Jud: 94



OFICINA DE PARTES
19923.12
ID 107757.
FECHA 16 OCT 2012

ORD.: N° 4536

ANT.: ORD. N° 6166 de fecha del 12 de septiembre del 2012.

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

SANTIAGO, 16 OCT 2012

DE: ROLANDO MELO LATORRE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

A: SEBASTIAN VALENZUELA AGÜERO
JEFE DE 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 Aysén:

- Residencia Mi casa, Coyhaique
- Residencia Betanía, Coyhaique
- Residencia Patagonía , Coyhaique

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

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
<u>Residencia Mi Casa-Fundación Mi Casa</u>	I.- PARTE Condiciones de Infraestructura y equipamiento del recinto:	08/08/2012	
	1. Se recomienda implementar un computador para niños y niñas. 2. Se recomienda habilitar una salida de emergencia en segundo piso. 3.-Faltan medidas de seguridad en las escaleras.		1.-A la fecha ya que se han adquiridos cuatros equipos computacionales. Dos han sido enviados desde el nivel central de Fundación Mi Casa y dos han sido adquiridos con la subvención entregada por este Servicio, contando en la actualidad con una totalidad de cinco computadores, los que se han distribuido de la siguiente forma: 1 Computador Directora, 1 Computador Asistente Social, 1 Computador Psicóloga,1 Computador Administrativo

	<p>4.-La comisión recomienda mejorar la ventilación del segundo piso.</p> <p>5.- Se recomienda la elaboración de un plan de emergencia.</p>		<p>Contable y 1 computador para ser utilizado por las niñas y jóvenes, con supervisión de Psicopedagoga, el que ha sido instalado en mueble ubicado en sala de estudio de las niñas y jóvenes ingresadas.</p> <p>2 Y 3.- Directora del Proyecto se contactó con la Asociación Chilena de Seguridad, por lo que fueron asesorados por experto en Prevención de Riesgo, Sr. Iván Ferrada, quien, luego de revisar la vivienda, entrega Informe Técnico de Riesgos, contando con plazo hasta el mes de octubre para realizar las modificaciones solicitadas</p> <p>4. Y 5.- El Plan de Emergencia interno de la Residencia, ya se encuentra terminado, informe que igual contó con la asesoría de este profesional externo.</p>
	<p>B.-Recursos Humanos:</p> <p>1.-Falta capacitación a ETD's, a profesionales y manipuladoras de alimentos (gestionar capacitaciones a través de PRODEMU para estas últimas)</p>		<p>1.- Fundación Mi Casa, Institución colaboradora a cargo de la ejecución de este Proyecto, a la fecha no ha realizado algún tipo de perfeccionamiento a su equipo ejecutor.</p> <p>Se han realizado algunos Talleres con Nutricionista y con Psicóloga de la misma Residencia, en beneficio de las Educadoras. Este Servicio, al visualizar esta necesidad de perfeccionamiento y capacitación, ha generado la participación del equipo en jornadas de transferencias técnicas y además capacitación para Educadoras en la temática de Maltrato Grave y Abuso Sexual.</p>
	<p>C.- Gestión, normas y procedimientos</p> <p>1. Se hace necesaria la visita de un prevencionista de riesgo.</p> <p>2. Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias</p>		<p>C.1.-Directora del Proyecto se contactó con la Asociación Chilena de Seguridad, por lo que fueron asesorados por experto en Prevención de Riesgo, Sr. Iván Ferrada, quien, luego de revisar la vivienda, entrega Informe Técnico de Riesgos, contando con plazo hasta el mes de octubre para realizar las modificaciones solicitadas.</p> <p>C.2.-Aún cuando el Proyecto, cuenta con Instrumento de Evaluación de Satisfacción Usaria, dirigido a las niñas y adolescentes y a sus Familias, la residencia acató la sugerencia implementando el buzón de reclamo.</p>
	<p>D.- Diagnóstico e intervención psicosocial</p> <p>1.Proceso,ingreso y acogida</p> <p>1.1 Mantener información escrita y de fácil comprensión sobre normas de comportamiento.</p>		<p>D.1.1.-En supervisión técnica del mes de Agosto, se confirma que cuentan con este documento, el cual está siendo socializado con el personal del proyecto y con las niñas ingresadas a él.</p>

	<p>3.-Proceso y Desarrollo Plan de Intervención Individual</p> <p>3.1. Se recomienda en general que los programas tengan cobertura local para efectos de que el trabajo con las familias sean más adecuado y se haga intervención en la localidad, evitando con ello la prolongación de la medida de internación, por el efecto del desarraigo afectivo y de entorno que sufre el niño, niña o adolescente.</p>		<p>3.1-Se puede indicar que la oferta licitada es una respuesta directa a la realidad regional, como en la región de Aysén, se cuenta con lugares apartados que hacen difícil poder ejecutar proyectos a nivel local, siendo la cobertura regional lo que sustenta este tipo de proyectos ya que así se puede abrir la posibilidad a que niños vulnerados de otras localidades puedan acceder a intervención de sus problemáticas que en localidades apartadas no pueden tener acceso.</p>
	<p>4.-Intervención con la Familia</p> <p>4.1.1. Se recomienda llevar registro o mantener medio de verificación del trabajo que se realiza con la familia.</p>		<p>4.1- En supervisión Técnica, se acuerda con equipo ejecutor, realizar un Protocolo de ingreso, que permita indicar a los padres o adultos responsables sus deberes y derechos, además el Proyecto se encuentra aplicando Instrumentos de Evaluación de Competencias Parentales, (documento anexo a cada carpeta), resultados que permiten complementar el diagnóstico y direccionar el Plan de Intervención. Otro medio de verificación de intervención a nivel familiar, es el registro de intervención de las acciones realizadas en este nivel.</p>
	<p>5.-Proceso: Participación y preparación para la vida independiente</p> <p>5.1. Se recomienda idear mecanismos más variados para que las niñas expresen su opinión y que se difunda y escriba la forma.</p>		<p>5.1-cuentan con Instrumento de Satisfacción Usaria, donde las niñas evalúan el proceso de intervención realizado por la Residencia, además existe Cuestionario de Identificación de Intereses, donde las niñas pueden ir plasmando cuales son las actividades que les gusta realizar, el equipo profesional además indica que en entrevistas individuales, especialmente con psicóloga, se indaga sobre las proyecciones e intereses que tienen, además de intervenciones grupales no formales, como por ejemplo en conversaciones con educadoras, actividades compartidas, entre otras.</p>
	<p>7.-Rutina Diaria</p> <p>7.1 Se recomienda trabajar en ampliar la red de la residencia para generar actividades relacionadas con el tiempo libre.</p>		<p>7.1- Existe una rutina semanal que fue acordada entre el equipo del proyecto y las niñas y jóvenes de la residencia. Los horarios de ésta en la semana, son estrictos, considerando que deben asistir a clases y levantarse muy temprano. Además, participan en actividades extra programáticas en sus colegios. Por otra parte, el equipo profesional</p>

			<p>planifica para los fines de semana variadas actividades aire libre, con las niñas de la Residencia;</p> <p>Actualmente la dupla psicosocial, realiza actividades recreativas al interior de la Residencia. Para estas actividades han utilizando redes locales, que han aportado y favorecido la participación de las niñas y adolescentes.</p>
	<p>4.- Procedimientos de la Promoción de la salud. --Salud</p> <p>1. Se recomienda protocolizar procedimientos y registrar acciones en esta y otras materias, la comisión recomienda que SENAME pueda participar en este proceso.</p> <p>2. Se recomienda mejorar el trabajo de redes para la atención dental y otro tipo de prestaciones de salud.</p>		<p>4.1.--Cada niña ingresada en el centro Residencial, cuenta con cuaderno de salud en el que registra información de relevancia, siendo actualizado cada vez que son llevadas a un control en esta área, además existen recursos para la realización de exámenes y atenciones con médicos especializados, en sistema privado, lo que está establecido en el convenio del proyecto.</p> <p>Es relevante señalar que estos procedimientos, están considerados en el documento de estándares mínimos de residencias, elaborado por el área de Gestión Programática del SENAME. (Ver en pág., WEB sename, concursos públicos Pag.,16; Etapa del proceso de salud y bienestar; Resultados esperados N°15; Estándares mínimos)</p> <p>4.2 En este punto se informa que la Residencia, se encuentra actualizando todas las atenciones de salud de las niñas ingresadas, además se hace presente que las atenciones dentales se realizan en consultorio Alejandro Gutiérrez, llevando un registro actualizado en el cuaderno de salud.</p>
	<p>4.1.- Procedimientos de la Promoción de la: ALIMENTACIÓN</p> <p>1. Se hace necesario mantener la regularidad en los controles por parte de la nutricionista</p>		<p>4.1.1.-Existe asesoría de Profesional Nutricionista, que realizó evaluación a la totalidad de las niñas ingresadas y realizó minuta de alimentos, la que cuenta con todo lo necesario para la etapa de desarrollo de cada niña.</p>
	<p>4.2.- Procedimientos de la Promoción de la: EDUCACION</p> <p>1. Se recomienda mejorar las redes con instituciones que refieran a la temática de infancia y otras que generen</p>		<p>4.2.1.- En el área de Educación la Residencia esta articulando coordinaciones con otras instancias locales, tanto pública como privada.</p> <p>Por lo anterior el 100% de las niñas ingresadas se encuentran matriculadas en un establecimiento de educación formal. Si se producen ingresos fuera del plazo de inicio de año escolar, existe preocupación y</p>

	<p>actividades educativas, deportivas, culturales o de recreación. (Provincial de Educación, INJUV, IND, JUNJI)</p>		<p>un protocolo para iniciar la búsqueda de establecimiento e incorporar a las niñas a un centro de educacional.</p>
	<p>5.-Procedimiento para presentación de reclamos y quejas</p> <p>1. Falta establecer un procedimiento escrito con cursos de acción.</p>		<p>5.1.-Se ha acordado en Supervisión Técnica, que se implemente un Libro de Reclamos y Sugerencias, que deberá estar visible y en un lugar de fácil acceso, la finalidad de este libro es poder contar con la opinión de los usuarios de manera permanente</p>
	<p>6.-Seguridad</p> <p>1. Es necesario elaborar plan de emergencia escrito, previa visita de bomberos. 2. Se hacen necesarias medidas de seguridad en segundo piso. 3. Se sugiere difundir información de seguridad y uniformar los procedimientos con las niñas y el personal de la residencia.</p>		<p>6.1 Pendiente visita de bomberos</p> <p>6.2 Se ha observado en proceso de supervisión, la instalación de señaléticas de seguridad en segundo piso de la vivienda.</p> <p>6.3 Directora y equipo de Residencia, realizan reuniones para informar a todo el equipo y las niñas ingresadas los procedimientos de evacuación, está pendiente realizar un simulacro de evacuación en caso de emergencias.</p>
	<p>II PARTE: SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</p> <p>12.1.- Se recomienda hacer exigible la incorporación de un buzón, de reclamos y sugerencias para las niñas. 12.2- Se recomienda mejorar la oferta de programas de recreación.</p>		<p>12.1 Respecto de este punto, existió un buzón el que no dio resultado debido a su mal uso, por ello se incorporó un libro de reclamos y sugerencias para que pueda ser utilizado por las niñas y las familias. Se cumple la observación y actualmente la residencia consta con un buzón de reclamos y sugerencias.</p> <p>12.2 En este punto se ha acordado en procesos de supervisión, la necesidad de incorporar a las niñas a las instancias de recreación de la comunidad y a la creación de sus propias rutinas, iniciando talleres en temáticas indicadas por ellas en proceso de consulta de opinión.</p>

<p>Residencia Betania - Fundación Mi Casa</p>	<p>I.- PARTE Condiciones de Infraestructura y equipamiento del recinto:</p>	<p>16/08/2012</p>	
	<p>I.1.- Se recomienda revisar medidas de seguridad, vías de escape, tejas de estufas, demarcaciones y escaleras. 2. Se hace necesario un cambio de domicilio para brindar condiciones de habitabilidad y espacio. 3. Faltan puertas en dormitorios y reforzar la calefacción en estos. 4. Se recomienda mejorar la Higiene y aseo en la casa.</p>		<p>I.1.-Respecto de las observaciones realizadas es necesario señalar que la Institución Colaboradora a la fecha se encuentra analizando las posibilidades de en primer lugar el cambio de domicilio de la residencia. Esto según la dirección regional permitiría mejorar todas las condiciones observadas por la comisión.</p> <p>1.2 En procesos de supervisión se ha solicitado la posibilidad de cambio de domicilio, situación que está siendo evaluada por Fundación Mi Casa.</p> <p>1.3 y 1.4. En procesos de supervisión y visitas a la Residencia, efectivamente se detecta que falta una puerta en dormitorio. Al respecto la residencia adoptó la siguiente medida: se instaló un separador de ambiente para mantener la calefacción en dicha dependencia.</p>
	<p>B.- RECURSOS HUMANOS 1. Necesidad de implementar capacitación en técnicas de resucitación. 2. Se hace necesario mejorar la cantidad y la focalización de las capacitaciones.</p>		<p>B.1 y 2.-A la fecha sólo se ha incorporado a Educadoras y Equipo Técnico a las instancias que ha generado el Servicio. La educadoras de trato directo han asistido a Jornadas de Transferencia Técnica y taller de Abuso Sexual realizado por Sename regional.</p>
	<p>C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS 1. Se recomienda mantener un buzón de reclamos y sugerencias a la vista. 2. Se recomienda elaborar un protocolo de seguridad con la asesoría de un profesional en la materia o bombero</p>		<p>C.1 Se hará presente en proceso de supervisión. C.2.-.-Se ha solicitado tanto al equipo de la Residencia como a Representante de la Institución Fundación Mi Casa, resolver estas observaciones pero a la fecha está pendiente la visita de especialista en prevención de riesgos para que supervise el centro Residencial y asesore en esta materia, aún cuando son exigencias establecidas en los convenios suscritos por la Institución y este Servicio.</p>
	<p>D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL D.1. Proceso: Ingreso y acogida</p>		

	<p>1. Se recomienda realizar instrucciones escritas o con material gráfico que permita conocer las reglas a los niños y niñas de acuerdo a su edad.</p> <p>2. Se recomienda mantener un reglamento a la vista que se elabore participativamente y se encuentre a disposición de quien lo solicite.</p>		<p>D.1 y 2.- Se ha incorporado un mural que contiene las normas y deberes de los niños y niñas ingresados en la Residencia.</p>
	<p>D.2.Proceso: Diagnóstico Psicosocial.</p> <p>1. Se recomienda elaborar un protocolo escrito de diagnóstico que considere distintas instancias de información.</p>		<p>D.2.1.- Se hará presente en proceso de supervisión, asesorando y monitoreando la aplicación y cumplimiento de la normativa técnica.</p>
	<p>D.-3.Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.</p> <p>1. La comisión recomienda la conformación de residencias en las comunas, ya que los tiempos de intervención son largos.</p>		<p>D.-3.1-De acuerdo a lo sugerido por la Comisión, en cuanto a que existan Residencias en las comunas más apartadas, es necesario precisar, que independiente de que este Servicio igualmente comparta esta preocupación, resulta ser inviable en el ámbito presupuestario, toda vez que las licitaciones se realizan considerando un diagnóstico previo de la situación y hasta la fecha los casos ingresados de comunas apartadas no reflejan una necesidad imperiosa de contar con centros Residenciales en comunas distintas a Coyhaique o Puerto Aysén.</p>
	<p>D.-4.Proceso: Intervención con la familia.</p> <p>1. Se recomienda trabajar la sensación de abandono o el quiebre emocional, que pueda generarse por la inasistencia de los adultos cercanos a visitas programadas.</p> <p>2. Se recomienda un orden en las carpetas, un checklist que muestre de una</p>		<p>4.1 La Residencia a través de su Psicóloga ha incorporado el trabajo directo en sesiones con niños y niñas, específicamente en el desarraigo o desvinculación familiar. Del mismo modo, y en los casos de niños y niñas susceptibles de ser adoptados, existe el apoyo de una Psicóloga de unidad de Adopción del Servicio Nacional de Menores. Psicólogo de adopción orienta y asesora a la dupla psicosocial de la residencia en el proceso de suceptibilidad.</p> <p>4.2. El centro Residencial ha ido incorporando en su trabajo la actualización de las carpetas individuales. Se hará presente en proceso de supervisión.</p>

	manera resumida la situación del NNA.		
	<p>D.-5.Proceso: Participación y preparación para la vida independiente</p> <p>1. Mejora los espacios de esparcimiento.</p> <p>2. Cambiar domicilio de la residencia.</p>		<p>5.1.- En procesos de Supervisión por parte de este Servicio se han abordados estas observaciones, siendo compartidas las tareas por el equipo técnico.</p> <p>5.2.- respecto del cambio de domicilio, se esta evaluando por parte de la institución colaboradora.</p>
	<p>E.-Rutina Diaria</p> <p>1. Se recomienda mejorar la vinculación con instituciones, religiosas, culturales, de recreación etc</p>		<p>E.-1.- Se cuenta con coordinación con redes de la comunidad que permiten el acceso a actividades extra programáticas con los niños y niñas, quienes participan en Biblioteca Regional, grupos religiosos, IND, actividades en sus establecimientos educacionales, entre otros.</p>
	<p>F.-SALUD</p> <p>1. Se recomienda realizar protocolos de atención y derivación, registrar además las acciones en materia de salud.</p>		<p>F.1.-Aún cuando no cuentan con un protocolo de atención y de derivación se llevan cuadernos con la información de cada niño y niña, se actualizan conforme los usuarios acuden a alguna atención médica o control con Profesional, por sector donde se encuentra ubicada la Residencia, les corresponde el Consultorio Alejandro Gutiérrez, contando cada niño y niña con ficha médica en este establecimiento de salud. Asimismo, cuando el niño requiere atención con especialista esta se brinda tanto en el ámbito público como privado.</p>
	<p>G.-EDUCACION</p> <p>1. Se recomienda cambiar el lugar de residencia para contar con mayores espacios de esparcimiento, juego y un lugar dedicado exclusivamente a la educación.</p>		<p>1.- Como se ha referido anteriormente, respecto de este punto es una observación compartida por esa Dirección Regional y observada en procesos de Supervisión, se esta evaluando por parte de Fundación Mi Casa.</p>
	<p>H.- PROCESO:SISTEMA DE RECLAMOS</p> <p>1. Se recomienda establecer un procedimiento escriturado de reclamos y quejas y que se deje registro de aquellas que se presenten estableciendo</p>		<p>H.1.- Esta observación será abordada en procesos de supervisión.</p>

	<p>tiempo máximo de respuesta, y registrando acciones que se tomen en tal caso.</p>		
	<p><u>I.-SEGURIDAD</u></p> <p>1. Se recomienda solicitar Informe de bomberos, sobre seguridad del lugar, en cuanto a los diversos sistemas de la casa.</p> <p>2. Se recomienda realizar prevención y evaluación de riesgos, es necesario elaborar un plan de emergencia y que este sea difundido a NNA y personal del centro.</p> <p>3. Es necesario dejar registro de los chequeos de seguridad que se realicen.</p>		<p>I.-1. Se hace presente que faltan protocolos establecidos en cuanto a seguridad.</p> <p>I.-2. No se ha realizado visita de Prevencionista de Riesgos.</p> <p>I.3. No existen aún los registros porque estos no se han realizado. Esto se mantiene pendiente en informes de proceso de supervisiones técnicas, situación que continuara siendo abordada por la Dirección regional hasta que sea subsanada esta observación.</p>
	<p><u>II.-SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</u></p> <p>A.1.- Mejorar actividades en tiempo de ocio para los más grandes en la semana y los fines de semana.</p> <p>También para aquellos que no son visitados.</p>		<p>II.A.1.- Se cuenta con coordinación con redes de la comunidad que permiten el acceso a actividades extra programáticas con los niños y niñas, quienes participan en Biblioteca Regional, grupos religiosos, IND, actividades en sus establecimientos educacionales, entre otros.</p>
<p><u>Residencia Patagonia Fundación Mi Casa</u></p>	<p>I.- PARTE Condiciones de Infraestructura y equipamiento del recinto:</p> <p>1. Se recomienda mejorar la calidad de las camas de los adolescentes y reparar la mesa extensible del comedor.</p> <p>2. Es necesario mejorar</p>	<p>23/08/2012</p>	<p>I.1- Se realizó reposición de camarotes y se compraron mesas y sillas de comedor.</p> <p>I.2.- Se pinto el interior de los baños que son utilizados por los niños, y se cambio de grifería.</p> <p>I.3.- Se abordará observación en procesos de supervisión.</p>

	<p>ostensiblemente las condiciones de aseo de los baños y pintar las paredes, principalmente en los baños.</p> <p>3. Respecto de las ventanas es necesario repararlas y mejorar la ventilación.</p> <p>4. Se sugiere mejorar la luminosidad de la casa, cambiar los tipos de ampolletas y ocupar colores más claros y que favorezcan la luminosidad en las paredes.</p> <p>5. Se recomienda tener espacios comunes más amplios o habilitarlos e implementar el patio para que sea ocupado como un espacio de juego y esparcimiento. Se recomienda generar las articulaciones necesarias para ello.</p> <p>6. Es necesario mejorar la calefacción en algunas áreas de la casa.</p> <p>7. Se recomienda la visita de un Prevencionista de Riesgos para realizar una evaluación respecto de la seguridad del recinto y realizar observaciones.</p> <p>8. Al no contar con un espacio para visitas, sala de estudios, entre otros espacios, se recomienda buscar un inmueble más adecuado para la residencia.</p>		<p>I.4.- Se ha mejorado la luz de la casa con cambios de ampolletas y nueva decoración infantil.</p> <p>I.5.- la Institución ha generado un espacio al interior del inmueble especialmente habilitado como sala de estudios para los niños y jóvenes ingresados, este espacio ha sido ornamentado para su utilización, además de contar con un computador que puede ser utilizado para que los niños y jóvenes realicen sus tareas escolares.</p> <p>I.6.-La institución a la fecha no ha reportado mejoría en este aspecto</p> <p>I.7.- El último período se ha instalado las señaléticas correspondientes, pero a la fecha no se ha logrado contar con la visita de un profesional que les asesore en esta área.</p> <p>I.8.- El centro Residencial ha considerado e incorporado la observación en cuanto al espacio del patio trasero, por cuanto este espacio era utilizado para dejar y botar desechos, y tras las observaciones realizadas, se ha construido una leñera para guardar la leña y además se han recogido los escombros y basuras, por lo que el espacio puede ser utilizado para el desarrollo de actividades recreativas y de esparcimiento de los niños y jóvenes.</p>
	<p>B.- RECURSOS</p>		<p>B.1.- se sugiere a Equipo Técnico que</p>

	<p>HUMANOS</p> <p>1. Se recomienda realizar capacitaciones con mayor regularidad.</p>		<p>autogestione instancias que favorezcan la capacitación del equipo que labora e interviene en la Residencia con los niños y adolescentes</p>
	<p>C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>1. Se recomienda mejorar el orden de las carpetas, en especial en materia de información de salud de los NNA, además se sugiere que se mejore de tal forma que resulte de fácil consulta.</p> <p>2. Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias para NNA y familiares.</p> <p>3. Se recomienda establecer un protocolo escrito de emergencia, difundirlo. Se recomienda realizar inducción a los trabajadores de la residencia sobre emergencia.</p> <p>4. Se hace necesaria la visita de un Prevencionista de Riesgos dentro de la residencia para lograr tener una visión especializada, respecto de si los lugares cumplen las condiciones para ser seguros y además para efectos de elaborar un protocolo de emergencia.</p>		<p>C.1.- La Uprode regional señala que la falta de un profesional que ocupe el cargo de director de manera estable ha limitado el desarrollo del proceso en ejecución y de las acciones propias de un centro de estas características en la red sename y comunitaria.</p> <p>Lo anterior ha dificultado mantener organizadas las carpetas individuales para los niños y con la información de la etapa de desarrollo de cada niño y joven.</p> <p>C.2.-A la fecha no se ha implementado un libro de reclamo.</p> <p>C.3.-A la fecha la Institución ha enviado un protocolo institucional a nivel nacional el que es difundido con los trabajadores de la Residencia.</p> <p>C.4.-A la fecha no se cuenta con respuesta al respecto.-</p>
	<p>D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL</p> <p>1. Se recomienda protocolizar la información, mantener indicadores y medios de verificación de la información de los</p>		<p>D.1.-Respecto de mantener indicadores y medios de verificación, la región refiere la falta de personal para no cumplir aún con esta observación. Esto incluye también la falta de protocolos en rutinas e intervenciones realizadas.</p>

	<p>NNA, de las intervenciones que se le realicen y de las rutinas que se lleven.</p> <p>2. Se recomienda aumentar la cantidad de personal como medida de una mejor gestión del centro que redunde en beneficio de los NNA.</p>		<p>D.2.-Aún cuando el trabajo de intervención con los niños y sus familias se ha visto estancado y entorpecido, la región señala que en el último período, desde que asume la nueva Directora Sra. Yessica Vidal, de profesión asistente social, y constituyéndose un equipo Psicosocial, Psicopedagoga y equipo de educadores, se ha visto un cambio positivo, pero que requiere de un proceso de estabilidad necesaria para que el trabajo tenga impacto, para poder ir generando los cambios que la Residencia requiere.</p>
	<p><u>D.-2.Proceso: Diagnóstico Psicosocial.</u></p> <p>1. Se recomienda mantener indicadores y tener verificadores de las actividades y evaluaciones que se realicen considerando la rotación de personal de la residencia.</p>		<p>D.2.1.- La región señala que existe un nuevo Equipo de trabajo, que deberá abordar y superar estas dificultades.</p>
	<p><u>D.-3.Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.</u></p> <p>1. Se hace necesario idear mecanismos para desincentivar la rotación de personal o evaluando las causas que lo motivan, para mantener una estructura y continuidad de trabajo.</p>		<p>D.3.1.- La región señala que existe un nuevo Equipo de trabajo, que deberá abordar y superar estas dificultades. Se espera la estabilidad de estos profesionales.</p>
	<p><u>D.4.Proceso: Intervención con la familia.</u></p> <p>1. Se recomienda trabajar en generar factores protectores y competencias de resiliencia con los NNA. que no reciben visitas.</p>		<p>D.4.1.- La región señala que existe un nuevo Equipo de trabajo, que deberá abordar y superar estas dificultades.</p>
	<p><u>D.5.Proceso: Participación y preparación para la vida independiente</u></p> <p>1. Se recomienda comunicación constante entre el</p>		<p>D.5.1.- Respecto de este punto se comparte la observación, y se ha tratado y solicitado en procesos de supervisión, sin embargo aún no se ha incorporado al trabajo de la Residencia, pero existe compromiso de implementarlo.</p>

	<p>equipo, las reuniones se realizan con poca periodicidad.</p> <p>2. Se recomienda definir de que manera habrá apertura para que se expresen las opiniones.</p> <p>3. Se recomienda a las agencias que los profesionales y educadores tengan pautas claras de actuación y conozcan el trabajo de cada uno.</p> <p>4. Resulta deseable que los educadores y profesionales deben cumplir con un perfil para el trabajo con NNA.</p> <p>5. Resulta necesario un perfil para la contratación de personas que trabajen con NNA.</p>		<p>D.5.2.- Se solicitará la incorporación de un libro de reclamos y sugerencias para los niños y sus familias. Además se solicitará la aplicación de encuestas de satisfacción en la propia Residencia.</p> <p>D.5.3.- El nuevo equipo de trabajo ha estado trabajando en esto y lo ha incorporado.</p> <p>D.5.4 Y 5.-La región comparte esta observación, haciéndola presente en procesos e informes de supervisión. Esta observación está siendo monitoreada por el equipo técnico, representando las falencias y necesidades a la institución.</p>
	<p><u>F.-Rutina Diaria</u></p> <p>1. Se recomienda mantener una mayor articulación con redes institucionales y mejorar la gestión de actividades en el exterior y en el interior de la residencia.</p>		<p>F.1.-La Dirección Regional, a través de los procesos de supervisión ha observado y trabajado las sugerencias con el equipo de la Residencia y a la Institución propiamente tal, para que se puedan ir generando instancias concretas de coordinación a favor del trabajo que se realiza con los niños y jóvenes.</p> <p>Se debe continuar con el monitoreo.</p>
	<p><u>G.-SALUD</u></p> <p>1. Se recomienda protocolizar, registrar y establecer procedimientos escritos y estrategias que digan relación con las necesidades emocionales, físicas y de salud de los niños y adolescentes.</p> <p>2. Se recomienda registrar en las carpetas individuales, la información de la</p>		<p>G.1.- Por los graves problemas que ha generado la alta rotación del personal, no ha sido posible instalar protocolos claros en cuanto a salud, educación y coordinación con redes, entre tantos, por lo mismo durante la ejecución de este proyecto, no se ha asegurado a los niños y jóvenes ingresados, contar con la actualización del área de salud en cada uno, por ejemplo contar con información de salud actualizada y acorde a la etapa de desarrollo o diagnóstico de cada niño y adolescente.</p> <p>G.2.-Se hará presente en supervisiones técnicas, se encuentran actualizando las carpetas individuales de los niños y jóvenes ingresados.</p>

	constatación de lesiones cada vez que se realiza.		
	<p><u>H.-Alimentación</u></p> <p>1. Se recomienda actualizar la minuta de alimentación y evaluarla de acuerdo a las necesidades de los Niños y Adolescentes.</p> <p>2. Se recomienda obtener la asesoría de una Nutricionista para confeccionar un menú semanal en base a las necesidades nutricionales de los niños y los adolescentes.</p>		H.1 y 2.-Esta observación es compartida por este Servicio, y además se ha solicitado en reiteradas oportunidades en procesos de supervisión quedando constancia en los informes de procesos enviados a la institución y a la Residencia.
	<p><u>I.-Educación</u></p> <p>1. Se recomienda mejorar la gestión de redes para generar actividades y prestaciones para favorecer a los niños y adolescentes.</p> <p>2. Se hace necesario el acompañamiento de los niños a actividades extra programáticas.</p>		I.1 Y 2.-Según lo observado, la región señala que con el nuevo equipo de los profesionales, se podrá superar estas dificultades.
	<p><u>J.-Proceso: Sistema de Reclamos</u> Sin información.</p>		J.-1 Sin información
	<p><u>K.-Seguridad</u></p> <p>1. Se recomienda, elaborar un plan de emergencia que considere. Demarcación de zonas de seguridad y de evacuación.</p> <p>2. Se recomienda realizar revisiones preventivas del sistema eléctrico, de gas y calefacción y llevar registro de ello.</p> <p>3. Se recomienda gestionar la visita de un profesional prevencionista de riesgos, para</p>		<p>K.1.-No se ha resuelto aún, siendo una observación referida y solicitada en informes de procesos y visitas de supervisión de este Servicio. Además se notificará a través de carta a la gerencia general de la institución (FMC) para que resuelva a la brevedad, esta necesidad.</p> <p>K.2.- No se ha implementado aún, pero es una observación constante de este Servicio. Además se notificará a través de carta a la gerencia general de la institución (FMC) para que resuelva a la brevedad la situación.</p> <p>K.3.-No han sido visitados aún por un prevencionista, pese a que es una sugerencia constante de este Servicio,</p>

	efectos de realizar una evaluación.		además de ser una obligación en esta área. Se notificará a través de carta a la gerencia general de la institución (FMC) para que resuelva a la brevedad la situación.
	<p>II PARTE: SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</p> <p>1. Se recomienda mejorar las actividades para el tiempo de ocio.</p> <p>2. Se recomienda que los castigos vayan dirigidos a mejorar el comportamiento y cumplan una función educativa.</p>		<p>1.-Esta es una observación planteada en todos los procesos de supervisión, como una exigencia, incluso se han entregado alternativas para utilizar el tiempo de ocio de los niños y jóvenes ingresados en la Residencia.</p> <p>2.-La Residencia trabaja diariamente en inculcar a los jóvenes y niños ingresados un comportamiento adecuado.</p>

Atentamente,



ROLANDO MELO LATORRE
 Director Nacional
 Servicio Nacional de Menores

MLC/FBC/PVC

Distribución:

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