

## Acta de Visita

Centro : **Centro Semicerrado (I) Talca**

Director : **Marcelo Rojas Medina**

Correo electrónico : **mrojasm@sename.cl**

Dirección : **18 Oriente N° 850**

Región : **Del Maule**

## Inicio Acta de Visita

### Datos generales

Nº	Pregunta	Respuesta
1	Fecha Visita	<b>19/10/2018</b>
2	Fecha Visita Anterior	<b>17/05/2018</b>
3	Hora inicio visita	<b>10:05</b>
4	Hora término visita	<b>11:40</b>
5	Nombre Centro	<b>Centro Semicerrado de Talca</b>
6	Dirección	<b>18 oriente N° 850</b>
7	Comuna	<b>Talca</b>
8	Año Construcción	<b>-----</b>
9	Fono	<b>71-2240947</b>
10	Nombre Director / Profesión	<b>Jacqueline Avendaño Bobadilla/ Asistente Social</b>
11	Nombre Jefe Técnico / Profesión	<b>Jacqueline Avendaño/ Asistente Social</b>
12	Nombre Jefe Administrativo / Profesión	<b>Jose Manuel Castillo Abstaturuga/Ingeniero Comercial</b>
13	Fecha de emisión de informe	<b>31/10/2018</b>

### Integrantes de la comisión

Nº	Nombre	Institución	Firma
14	Germán Verdugo Soto	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	
15	Pamela Pantoja Pérez	Defensoría Penal Pública	

Nº	Nombre	Institución	Firma
16	Barbara Contreras Toloza	Defensoría Penal Pública	
17	Adriana Pérez Herrera	Servicio Paz y Justicia	
18	Claudio Rojas Jara	Universidad Católica del Maule	
19	Lorena Pérez Guzmán	Fundación Crate	
20	Claudia Cárdenas Orellana	Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos	
21	Hispania Vergara General	Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos Región del Maule	
22			
23			
24			
25			
26			
27			

## I Factor Población y capacidad.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Existe sobrepoblación vigente en relación a la cobertura de plazas? Describa de acuerdo a la medida o sanción.	No existe sobrepoblación. Las plazas del centro son 40 . En la actualidad existen 22 jóvenes.
2	En caso de existir sobrepoblación. ¿Qué acciones o medidas realiza el centro para subsanar esta situación?	No aplica.
3	Describa y comente criterios de distribución de los adolescentes y jóvenes al interior del centro.	Existe casa para jóvenes: Mayores, Menores y Mujeres. Además se distribuye por tipo de delito y afinidad. Si el caso lo requiere se puede albergar a un lactante.
4	Refiérase a los criterios de distribución para las mujeres, mujeres embarazadas y mujeres con hijos lactantes.	Hay una dependencia espacial para las mujeres. En el caso de madres con hijos menores de 2 años, se habilita un lugar para tener al lactante. Pero hasta la fecha no se ha producido dicho evento.
5	Refiérase a los criterios de distribución para la población transgénero/transsexual.	No se han encontrado con esta situación, pero en caso de existir se habilita un lugar para que el joven pernocte. No existe lineamientos respecto a como abordar este tema.
6	En caso de existir niños/as mayores de 2 años que permanezcan en el centro, ¿existe orden del tribunal de Familia?	No aplica.
7	Señale aspectos favorables a considerar.	A la fecha en que se constituyó la Comisión no se aprecia hacinamiento, lugar amplio para los jóvenes y puede desarrollar actividades sin problemas.
8	Señale aspectos negativos a considerar.	Dependencias en las cuales se encuentran los jóvenes falta aseo, baños con mal olor, en el caso de las dependencias de las mujeres se aprecia desorden y poco aseado. Mejorar aseo de las dependencias específicamente en los dormitorios, mejorar los baños, cambios de urinario, duchas y lavamanos, se observan que llevan muchos años que no se reparan y tampoco se cambian. Los espejos de los baños están en malas condiciones. Entregar Instrucción a los jóvenes que una vez que dejen el lugar o el centro deben mantener sus cosas personales ordenadas. Se sugiere además pintar los dormitorios, si bien es cierto se encuentran realizando mejoras, es importante que sea en todas las dependencias. Por otra parte se recomienda que el centro cuente con vehículo institucional para el traslado de las atenciones urgentes, cuando se presentan esta situación deben llamar a un taxi o bien ser trasladados al servicio de urgencia en vehículo particular, lo que no procede.
9	Señale observaciones y/o recomendaciones para el período.	Se sugiere además pintar los dormitorios, si bien es cierto se encuentran realizando mejoras, es importante que sea en todas las dependencias. Por otra parte se recomienda que el centro cuente con vehículo institucional para el traslado de las atenciones urgentes, cuando se presentan esta situación deben llamar a un taxi o bien ser trasladados al servicio de urgencia en vehículo particular, lo que no procede.
10	Observaciones en relación a la visita anterior.	Se reparó el techo de las dependencias de las mujeres, en relación al aseo y orden de las casas continúan con la misma observación.

## II Factor Personal y dotación.

N°	Pregunta	Respuesta
1	Refiérase a la dotación en relación a la cantidad de personal y cantidad de jóvenes presentes en el centro CSC al momento de la visita.	Al momento de realizar la visita se encuentra vigente un total de 22 jóvenes, de los cuales 8 se encuentran quebrantados, 14 pernoctando. En lo relativo al personal se encuentra vigente 33 funcionarios de los cuales 1 manipuladora de alimentos se encuentran con licencia y 1 encargada de caso se encuentra con permiso por maternidad.
2	En relación la pregunta anterior, ¿considera que existen falencias o dificultades? ¿cómo lo maneja el centro? Describa:	Hasta el momento se han presentado dificultades, se realizara la incorporación de un nuevo ETD. se privilegiara que esta sea mujer. En este período se han llevado a cabo capacitaciones en las siguientes temáticas: - Curso de preparación, asesoría y cap. para proceso de jubilación, mes de octubre 2018. - Art. 21 D.S. 40/69, a las manipuladoras de alimentos, octubre de 2018. - Prevención y abordaje de situación en crisis en los CIP-CRC-CSC, agosto 2018. - Liderazgo, agosto 2018. - Clima laboral y manejo de conflictos entre funcionarios (as), mayo 2018
3	Verifique la información entregada en el informe previo (Aspectos generales pregunta N° 2, relacionada con las capacitaciones impartidas). ¿Son éstas pertinentes para el buen funcionamiento del centro?	En lo relativo al personal administrativo, este no ha sido capacitado en la temática. El área técnica sí pero este año no se ha actualizado. se considera que con personal que se encuentra vigentes, este es suficiente para poder intervenir con los jóvenes.
4	Verifique según lo indicado en informe previo, si el personal que trabaja con mujeres ha sido capacitado en temas de género.	Se considera necesario contar con una planificación anual que dé cuenta de una visualización de las necesidades a abordar, para entregarle mayores herramientas al personal en su intervención.
5	Señale aspectos favorables a considerar.	Es necesario que se actualice capacitación en temática de género y diversidades sexuales tanto para personal administrativo como para el técnico
6	Señale aspectos negativos a considerar.	En relación a la visita anterior el personal se encontraba en el lugar, y la persona que entrega información conocía de lo que estaba informando.
7	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	
8	Observaciones en relación a la visita anterior.	


### III Factor Infraestructura y Equipamiento.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Existe un espacio especial y exclusivo destinado a implementar las medidas de separación y/o segregación? Describa las condiciones del lugar, considerando dimensiones, luminosidad, salubridad, ventilación, vigilancia.	Esta medida no se aplica en este tipo de sanción.
2	Describa las condiciones de habitabilidad e higiene que observa en el centro.	El centro es amplio y posee espacios funcionales, para la cantidad de jóvenes que atiende actualmente. Las casas de varones se observan en regular estado de orden y limpieza. Se observa la presencia de funcionario del centro trabajando en pintura de dormitorio, ya

N°	Pregunta	Respuesta
		que existen problemas de humedad visible en los muros de las dos casas de varones.
3	¿El centro dispone de agua potable y luz eléctrica de manera constante? En caso negativo, señale los motivos de porque esto no ocurre.	Si, dispone de luz y agua potable de manera permanente.
4	¿El Centro cuenta con el equipamiento adecuado para las necesidades de los jóvenes? Describa.	El centro cuenta con equipamiento adecuado. Cabe destacar la cancha de pasto sintético iluminada. Cuentan con mesa de ping pong, televisores en las casas.
5	Si existen dependencias especiales para madres con niños menores de 2 años que pernoctan en el establecimiento, refiérase a las condiciones de habitabilidad para el lactante, actividades para reforzar apego entre el niño o niña y su madre, facilidades para que las madres puedan cumplir con su plan de intervención, y otros que estime pertinente.	Existe un espacio para mujeres y se dispone de los implementos necesarios en caso de ser necesario la atención de una adolescente con hijo lactante, pero no es un espacio distinto ni especial para este fin.
6	Señale aspectos favorables a considerar.	Al momento de la visita se esta trabajando en la pintura de los muros de las casas.
7	Señale aspectos negativos a considerar.	No se avanza en la reparación de urinarios de casa de varones y reponer cerámicos e implementos de baños en mal estado.
8	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	Se requiere mantención y mejora de los baños de las casas de varones.
9	Observaciones en relación a la visita anterior.	Se repara filtración de agua lluvia de las dependencias para mujeres. Se esta trabajando en la reparación de la pintura.

#### IV Factor Seguridad.

N°	Pregunta	Respuesta
1	Solicite el plan de emergencias y evalúe su implementación de acuerdo a los principales componentes informados por el Director en el Informe Previo[1]. Describa la cadena de responsabilidades para prevenir situaciones de emergencia	El Plan de Emergencias, establece la cadena de responsabilidades en situaciones de emergencia. En primer lugar al director, jefe técnico y jefe administrativo, así como al personal de turno durante el día. Durante la noche la responsabilidad es del coordinador nocturno.
2	Revise, según lo consignado en el Plan de Emergencias, el estado de la Red Seca y la Red Húmeda (presión de agua suficiente, cobertura total del centro, última revisión de bomberos).	El centro dispone de 7 gabinetes de red húmeda, además de 23 extintores con carga vigente. La última certificación de bomberos fue en el mes de agosto del año en curso.
3	Revise el estado del sistema de seguridad electrónica, tomando en consideración las condiciones de arco detector de metales, paleta detector de metales y existencia de gabinetes de seguridad.	En virtud de las características del centro no se cuenta con sistema de tecnovigilancia. Según informe previo existen tres paletas detector de metales, pero no se ha visualizado su utilización por parte de la comisión. En lo referente a equipamiento contra emergencias especialmente incendios centro dispone de trajes de bomberos, camilla y herramientas en buen estado.
4	¿Existen vías de escape, accesos y conectividad del centro (fluidez de las	La principal vía de escape y zona de seguridad del centro es la cancha de pasto sintético. En

N°	Pregunta	Respuesta
	comunicaciones con el exterior)?. Dichas vías, ¿están operativas (despejadas)?	cuanto a conectividad el centro se ubica a pocas cuadras del Hospital Regional, Carabineros y Bomberos.
5	¿Se han realizado simulacros de emergencia? ¿Cuándo fue la última vez que se realizó un simulacro de emergencias?, indique si se trata de una preparación adecuada para prevenir este tipo de situaciones. Para este punto revise el plan de emergencia y consulte al encargado al respecto.	El último simulacro de emergencias de incendio con bomberos se realizó el día 24 de agosto y correspondió a sismo e incendio y contó con la presencia de bomberos.
6	Nombre del encargado de seguridad del centro (especificar día y noche).	El encargado de seguridad durante el día es Director. En la noche el encargado de seguridad es el coordinador.
7	Señale aspectos favorables a considerar.	Señale aspectos favorables a considerar. Buen equipamiento en caso de incendio.
8	Señale aspectos negativos a considerar.	No ha sido posible gestionar la instalación de sistema de vigilancia electrónica en el acceso al centro.
9	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	
10	Observaciones en relación a la visita anterior.	No hay avance en lo referente a contar con cámaras de seguridad.

## V Factor Disciplina, reglamento y convivencia.

### Disciplina y reglamento

N°	Pregunta	Respuesta
1	Solicite acceso a los registros de sanciones del Comité de Disciplina y revise lo allí consignado de acuerdo a la normativa legal y reglamentaria. Comente lo observado.	Se accede a archivador físico que contiene los comités de disciplina del período junio - octubre de 2018. La documentación está completa y actualizada, se encuentra en la oficina de la encargada de estadística del centro. No existe documentación sobre comités de disciplina en la carpeta individual del joven.
2	¿Existe un registro estadístico actualizado y digitalizado de todos los procedimientos, decisiones y sanciones disciplinarias aplicadas durante cada año al interior del Centro? Recuerde que según reglamento, dicho registro no contendrá los datos personales de los adolescentes. Comente lo observado.	Existe un registro digital que se actualiza a fin de cada mes. El registro contiene información sobre las faltas, las sanciones aplicadas y los nombres completos de los jóvenes sancionados.
3	Según su apreciación, ¿cuáles son los hechos más frecuentes que dan lugar a sanciones disciplinarias?	Los hechos más frecuentes son porte y consumo de drogas y otros elementos prohibidos y agresiones entre pares.
4	De los hechos que dieron lugar a conformación de Comisión Disciplinaria, describa cuáles son las medidas más frecuentemente tomadas por el Centro para evitar la repetición de los mismos. Por ejemplo, anotaciones negativas en la ficha personal, medidas de separación de grupos, prohibición de participar en alguna actividad recreativa, entre otros. ¿Las sanciones son	La única medida que se aplica es la anotación negativa en la hoja de vida, se aplican medidas de separación grupal solo en los casos de mayor gravedad o riesgo físico. La sanción no es proporcional a la falta cometida, ya que en todos los casos se aplica la misma medida.

N°	Pregunta	Respuesta
5	<p>proporcionales a los hechos? Ponga especial atención en las sanciones aplicadas en los casos de comisión de faltas graves</p> <p>¿En qué casos se utiliza la medida de separación del grupo? ¿Se utiliza exclusivamente en casos de sanciones emitidas por la Comisión de Disciplina? ¿O también se ha utilizado para proteger a los y las jóvenes al interior del Centro? Fundamente su respuesta y obtenga esta información del Director del Centro y de un Educador (a) de trato directo</p>	<p>Esta medida prácticamente no se ocupa y se hacerlo se hace solo para resguardar la integridad física de los jóvenes involucrados en algún conflicto.</p>
6	<p>En aquellos casos en que se ha utilizado la medida de separación de grupo, ¿cómo se ejecuta la rutina de los jóvenes? Refiérase al acceso de los jóvenes a la oferta programática y al uso del tiempo</p>	<p>La separación de grupo tiene relación a la pernoctación, ya que a la oferta socio educativa se accede en el medio libre.</p>
7	<p>¿Se aplican sanciones distintas a las establecidas en el Reglamento de la Ley RPA? En caso afirmativo, ¿Cuáles?</p>	<p>Se informa que todas las agresiones sufridas por los jóvenes son informadas al tribunal de garantía, en ocasiones son los mismos jóvenes quienes no ratifican la denuncia.</p>

## Convivencia

	Pregunta	Número
1	<p>De acuerdo a la circular N° 2309 de "Procedimientos ante hechos eventualmente constitutivos de delitos o de maltrato hacia niños, niñas y adolescentes...", constata la aplicación de la Ficha Única de Seguimiento de Casos y verifique si existen registros de las mismas en la Carpeta de Ejecución del joven. Comente lo observado.</p>	<p>Existe archivador con procedimientos correspondientes a la circular 2309, en la carpeta del joven solo se consigna copia del oficio enviado al tribunal de control de ejecución. La encargada informa que no se agrega toda la informar para no abultar la carpeta personal.</p>
2	<p>Según su apreciación, ¿cuáles son los hechos más frecuentes que dan lugar a la aplicación de la Ficha Única de Seguimiento de Casos? Obtenga y contraste esta información con el Director del Centro y con un Educador(a) de trato directo. Comente lo observado</p>	<p>Los hechos más frecuentes son agresiones sufridas por los jóvenes en el medio libre, en la calle o cerca de sus domicilios. Cuando se toma conocimiento se traslada a los jóvenes a un centro de salud para constatar lesiones y se informa al tribunal de control de ejecución.</p>
3	<p>¿Existe un registro escrito y fundamentado de aquellos casos en que el Director/a decidió, de acuerdo a la Circular 2309, no denunciar determinados hechos? Comente lo observado y describa en qué casos se tomó esa decisión</p>	<p>Se informa que todas las agresiones sufridas por los jóvenes son informadas al tribunal de garantía, en ocasiones son los mismos jóvenes quienes no ratifican la denuncia.</p>

## 4.- Del total de hechos que dieron lugar a una Ficha Única de Seguimiento de casos (Distinga entre el número de denuncias y el número de informes enviados a Tribunales desde la última visita de la Comisión).

Pregunta	Número
¿Cuántos de ellos concluyeron en una denuncia en sede penal?	No hay información exacta.
¿Cuántos de ellos fueron informadas a las autoridades judiciales para la eventual aplicación de medidas de protección?	Todos los eventos se informan.

N°	Pregunta	Respuesta
5	De acuerdo a la Circular 2309, revise los registros que den cuenta de los procedimientos seguidos en estos casos y comente las medidas tomadas.	Como se informa, las agresiones sufridas por los jóvenes en el medio libre y por terceros ajenos al centro. Solo se informa al tribunal y se deriva a un centro de salud, se siguen indicaciones médicas.

## 6.- Según su apreciación y en términos generales.

N°	Pregunta	Si / No / No aplica
	¿Se informa a los familiares de los jóvenes involucrados?	Si
	¿Se ha destinado a otra función a los funcionarios involucrados?	No aplica
	¿Se ha suspendido a funcionarios como medida preventiva?	No aplica
	¿Se han instruido investigaciones sumarias o sumarios administrativos por hechos que dieron lugar a una Ficha Única de Seguimiento de Casos?	No aplica
	¿Se han presentado querrelas criminales por hechos que dieron lugar a una Ficha Única de Seguimiento de Casos?	No

---

N°	Pregunta	Respuesta
7	Según su impresión, ¿existen estrategias para dar soluciones a los conflictos suscitados al interior del Centro dentro del plazo reglamentario de acuerdo a lo consignado en la Circular 2309? En caso afirmativo, ¿dichas estrategias han sido efectivas? Refiérase, a modo de ejemplo, a las soluciones encontradas para resolver dichos conflictos.	Durante el período observado no se han producido conflictos que deban ser abordados al interior del centro.
8	Dentro de los conflictos suscitados al interior del Centro, ¿han existido amenazas y/o eventuales vulneraciones de derechos con ocasión de situaciones de discriminación prohibidas por la ley 20.609 que establece Medidas contra la Discriminación? Ponga especial atención en discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, por etnia y apariencia física de los jóvenes. Fundamente su respuesta.	No se registran hechos sobre esta materia.
9	Si su respuesta anterior es positiva, ¿Cuáles son las situaciones de discriminación más habituales? ¿Qué medidas se han tomado al respecto?	No aplica.
10	De lo observado al interior del Centro, ¿se advierten amenazas y/o vulneraciones de derechos con ocasión de la orientación sexual y/o identidad de género de los jóvenes? Si su respuesta es positiva, ¿qué medidas se han tomado al respecto? Fundamente su respuesta.	No se registran hechos en esta materia.
11	De lo observado al interior del Centro, ¿existen conflictos con ocasión de la existencia de bandas o conflictos entre pares? Si su respuesta es positiva, ¿qué medidas ha tomado el centro?	Durante el período observado no se registran este tipo de conflictos.



N°	Pregunta	Respuesta
12	En caso de existir situaciones de discriminación, ¿existen protocolos de actuación en concordancia con la Ley 20.609 de Medidas contra la Discriminación? Fundamente su respuesta.	No existe un protocolo de actuación específico para esta materia. En caso de presentarse se siguen indicaciones emanadas desde SENAME.
N°	Pregunta	Respuesta
13	Señale aspectos favorables a considerar.	La información requerida se encuentra ordenada, actualizada y es accesible. La funcionaria que entrega la información tiene conocimiento de las materias consultadas.
14	Señale aspectos negativos a considerar.	En la carpeta personal del joven no hay registro de los comités de disciplina, no hay registro que dé cuenta como se resolvió la situación con el joven.
15	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	Se debe incorporar copia íntegra del comité de disciplina en carpeta individual de los jóvenes involucrados en los hechos constitutivos de faltas.
16	Observaciones en relación a la visita anterior.	Se observa un aumento considerable de jóvenes cumpliendo la sanción de semicerrado y adhiriendo a sus planes de intervención individual.

## VI Factor Salud.

### Este factor debe ser consultado a la Unidad de Salud del Centro.

N°	Pregunta	Si/No
1	¿Al ingreso de un adolescente sancionado se le realiza observación del estado de salud y/o registro de lesiones?	Si
2	¿Existe un registro de los antecedentes de salud de los/las adolescentes y jóvenes durante su permanencia en el centro?	Si
3	La coordinación entre el Centro y las redes de salud pública, facilita la entrega de prestaciones de acuerdo con la normativa legal vigente.	Si
4	¿Existe un vehículo propio centro que pueda ser utilizado para el traslado de emergencias en el área de salud?	Si
5	Avance en relación a las recomendaciones de la visita anterior.	Si
6	El centro cuenta con control para la administración de medicamentos de los jóvenes. Describa.	El centro utiliza el protocolo de la dirección nacional. En materia de consumo de drogas el dispositivo de tratamiento GAMA envía la información del psiquiatra con la dosificación y período. Esta información se encuentra en un archivador. archivador.
7	¿Existe coordinación entre el centro y la red de atención de salud primaria, secundaria y terciaria? Describa como es el sistema de derivación y contra derivación que realiza el centro con la red de salud.	Las coordinaciones se realizan en base a las gestiones del personal del centro.

N°	Pregunta	Si/No
8	¿El centro cuenta con flujo de derivación para los jóvenes que requieren atención de psiquiatría de urgencia?	el flujo de derivación es la urgencia del Hospital Regional de Talca, donde el médico de turno realiza la derivación a la especialidad.
9	¿Existe coordinación entre el centro y los distintos dispositivos de salud? ¿Existen protocolos de trabajo? Si la respuesta es afirmativa, describa.	No existen protocolos de trabajo con los dispositivos de salud.
10	¿Cuenta el centro con el registro del diagnóstico de salud mental y administración de los psicofármacos de los/las adolescentes y jóvenes que se encuentran en control permanente con psiquiatra del PAI ambulatorio?	Los jóvenes atendidos por Gamma, el centro envía la información del psiquiatra con la dosificación y período.
11	Describa la evaluación de Salud Mental que realiza el centro.	Se realiza por Psicólogo del centro el diagnóstico Psicológico y drogas al ingreso DEP-ADO tamizaje.
12	En caso de enfermedad o accidente, ¿el centro informa de acuerdo a lo señalado en el artículo N°66 del Reglamento de la LRPA?	Si.
13	¿El centro cuenta con registro de los jóvenes que se encuentran inscritos en el sistema de atención primaria de salud?	Todos los jóvenes se encuentran inscritos en el Cesfam Carlos Trupp.
14	¿Los jóvenes han recibido atención médica de la red de salud fuera del Centro, los últimos 6 meses?, si la respuesta es positiva, de cuenta de las últimas tres gestiones.	Si.
15	¿Los jóvenes han recibido atención médica de urgencia fuera del Centro, los últimos 6 meses? Contextualice.	Si.
16	¿La red de salud ha realizado derivaciones por sistema Garantías Explícitas en Salud (GES) en los últimos 6 meses?, si la respuesta es afirmativa, refiérase si sean cumplido estas garantías de acuerdo a la normativa legal.	Sí, un caso por problema oncologico.
17	¿Los jóvenes están en control regular con psiquiatra del sistema de la red de salud a la fecha de elaborar este informe? Contextualice.	Solo atención de gamma.
18	¿El centro registra en Senainfo la cantidad de jóvenes que han intentado suicidarse en los últimos 6 meses?	No existen intentos de suicidio en los últimos 6 meses.
19	¿Cuál es el modo en que el centro aborda los intentos de suicidio? Considere el procedimiento de detección previa, intervención durante y seguimiento posterior, quiénes intervienen y por cuanto tiempo?	Se realiza contención directa y derivación al hospital regional. Posterior a ello se deriva al psiquiatra si es necesario.
20	¿El centro registra en Senainfo la cantidad de fallecimientos de jóvenes al interior del centro en los últimos 6 meses?	No existen intentos de suicidio en los últimos 6 meses.
21	Señale aspectos favorables a considerar.	Centro no registra intentos de suicidio.
22	Señale aspectos negativos a considerar.	El centro no cuenta con personal técnico ni profesional del área de la salud, que apoye la gestión del centro especialmente en horario nocturno, para otorgar la primera intervención en caso de urgencia.
23	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	Evaluar la factibilidad de contar con técnico paramédico que atienda a los jóvenes.
24	Observaciones en relación a la visita anterior.	No hay.

## VII Factor Educación, Capacitación, Deporte y Recreación.

### Cuestiones generales

N°	Pregunta	Respuesta
1	Describe la oferta formativa a la que acceden los jóvenes del centro. En particular, refiérase a las distintas instituciones que intervienen en el proceso educativo de los jóvenes (Ministerio de Educación, Centros de Formación Técnica, Talleres de Sename, Programa de Reescolarización para Adolescentes Privados de Libertad, otros).	A la fecha de la visita la oferta existente corresponde a programa ASE, no existiendo jóvenes en educación formal
2	¿El centro realiza un diagnóstico del nivel de conocimientos previos y habilidades cognitivas con el que los jóvenes ingresan? De ser afirmativa la respuesta, describa en qué consiste, qué tipos de test son aplicados.	El programa ASE de medio libre desarrolla diagnóstico pedagógico a jóvenes en modalidad Semicerrado vigentes. se coordina con ASE CIP CRC en casos de jóvenes quebrantados o sustituidos de manera de darle continuidad a los procesos educativos
3	¿El centro facilita el acceso a la oferta externa de una atención diferenciada, según curso, necesidades educativas y formativas particulares de cada joven? De ser afirmativa la respuesta, describa en qué consiste.	Existe 1 joven que asiste a ASE medio Libre en oficina central ASE ( 1 ote 4 sur) el resto es atendido por este programa en dependencias del centro. Desde la última visita se pudo constatar el programa efectuó coordinaciones con establecimiento " Victoria" donde se encontraba inserto joven vigente , quien abandona esta modalidad y es incorporado a modalidad ASE.

### Educación formal

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿El centro realiza estrategias para lograr el acceso de los jóvenes a la educación formal? Si la respuesta es afirmativa, describa en qué consisten.	El centro realiza entrevista con la madre o adulto responsable del joven y este último en miras a motivar y evaluar la adecuación normativa en entornos escolares formales, se evalúa con ellos a que centro educacional incorporarlos, se gestiona matrícula y se brinda apoyo en movilización uniforme útiles. Cuando no existen figuras significativas el centro asigna un funcionario tutor que una vez por semana supervisa asistencia y conducta así como asiste a reuniones de apoderados.
2	¿El centro realiza estrategias para lograr la permanencia de los jóvenes en la educación formal? Si la respuesta es afirmativa, describa en qué consisten.	Realiza estrategias de motivación y apoyo escolar abordando en intervención la adecuación a la normativa escolar ya que existen jóvenes cuyas características no permiten ajustarse a jornadas extensas de clases y no adhieren

### Coordinación y gestión formativa

N°	Pregunta	Respuesta
1	<p>¿Realiza el centro una actualización permanente del catastro con la oferta educacional y formativa del territorio?</p> <p>Considerar el traspaso de información al equipo del centro acerca de plazos y/o fechas de matrículas, requisitos, coberturas, procedimientos de acceso, entre otros.</p>	<p>Se observa catastro anual el que va incorporando nuevos datos en razón a las necesidades de los jóvenes vigentes</p>
2	<p>¿Existen protocolos actualizados de colaboración y/o derivación con establecimientos educacionales regulares y establecimientos educacionales flexibles?</p>	<p>No existe a la fecha jóvenes en sistema formal o establecimiento de modalidad flexible, el programa elabora protocolo de acuerdo a cada caso</p>
3	<p>Según lo observado el día de la visita y lo consignado en el informe previo del Centro, ¿cuál es el promedio de escolaridad de los jóvenes al interior del Centro? Justifique su respuesta.</p>	<p>El promedio de jóvenes vigentes del centro (22 casos , consignando los jóvenes quebrantados)se encontraría nivelando primer ciclo de enseñanza media encontrándose solo 3 casos en proceso de nivelación básica</p>

## Talleres

N°	Pregunta	Respuesta
1	<p>Según lo observado el día de la visita y lo consignado en el informe previo del centro ¿cuáles son los talleres a los que asisten los jóvenes? Descríbalos diferenciando si se ejecutan al interior o al exterior del centro.</p>	<p>Los talleres ejecutados en el centro y consignados en la rutina planificada del centro se encuentran: Taller deportivo el que consigna disciplinas como Fútbol, Taca- Taca, Ping Pong, Acondicionamiento físico, constituyendo 10 sesiones para el mes de octubre ; el taller de jardinería y huerto, el que se desarrolla en el patio interior del centro contando con productos como tomates, cebollines, etc. pudiendo observar en terreno las hierbas y hostilizas sembradas el que partió en abril y culmina en octubre . Recientemente culminado se encuentra el taller de banquetería, instancia que termina con una cena con preparación efectuada por los propios jóvenes . Taller de greda, instancia que pretende que los jóvenes logren conocer las técnicas y materiales relacionados con la cerámica y logren crear al menos 2 objetos utilitarios funcionales escultóricos y únicos . El taller de familia en el que se da a conocer a las familias el alcance de la sanción visibilizando la necesidad de comprometerlos en el acompañamiento y refuerzo de los procesos socioeducativos y ampliar información de redes sociales correspondiendo a una sesión mensual hasta el mes de noviembre, el taller de responsabilización , instancia en que se refuerza la comprensión de la sanción y reflexionar acerca de la consecuencia de los actos , el taller de género que se inicia el 30 de abril y culmina el 20 de agosto. que aborda el cuidado personal y la diversidad sexual e inclusión . Fuera del centro se consignan talleres como:taller de fomento a la participación consignando para noviembre 5 sesiones .Cabe destacar que este taller se ejecuta cada dos meses. Taller de apresto laboral el que involucra visitas a</p>

N°	Pregunta	Respuesta
		entornos laborales de manera de conocer procesos productivos y habilitación para elaboración de un CV . El taller de cine se realiza tanto dentro como fuera del centro ello en razón a convenio con cine en Talca, el objeivo general de esta propuesta menciona lo siguiente : analizar los valores estéticos , morales culturales y artísticos de la película proyectada para lograr una actitud critica desde el análisis de los jovenes del CSC. Asimismo, se desarrolla el taller de emergencias y primeros auxilios , el que parte en mes de mayo , una sesión mensual y según planificación culminó en septiembre abarcando aspectos como las catástrofes naturales , uso de material de emergencia control de emergencias primeros auxilios y RCP y actividad práctica en academia nacional de bombero.
2	¿Quiénes intervienen en la ejecución de los talleres ofrecidos al interior del Centro?	Los funcionarios del centro, el IND a traves de monitor de apoyo , monitores externos como es el caso del taller de banqueteria.
3	¿Cuáles son los criterios de distribución para la asistencia de los jóvenes a los talleres ofrecidos?	Todos participan a excepcion de los jovenes que trabajan en razón al horario. Si el taller se desarrolla en la noche, quienes trabajan también participan.
4	¿Cuáles son los requisitos exigidos a los jóvenes para la asistencia a los talleres ofrecidos?	No existen requisitos, solo el presentarse con consumo lo deja fuera, ello en razón a facilitar el desarrollo del taller y el aprendizaje colectivo.
5	¿Cuántos jóvenes asisten actualmente a los talleres ofrecidos? Constate y describa el funcionamiento de uno o más talleres (en caso de no corresponder, consígnelo).	En el taller de Huerto asisten 7 jovenes y depende de los que lleguen a pernoctar pero el promedio se encuentra en este valor.
6	Según lo observado el día de la visita, ¿existen adolescente analfabetos, con problemas de aprendizaje o con algún grado de discapacidad intelectual? Si su respuesta es positiva, ¿cuál es la oferta educativa dispuesta o gestionada por el centro para tales casos?	No existen adolescentes analfabetos , ni discapacidad intelectual.

## Capacitaciones

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuáles son las capacitaciones a las que acceden los jóvenes del centro? Describalas. En caso de no corresponder, consígnelo y explique los motivos.	Durante el año 2018 no existe ejecución de capacitación Sence , según se nos informa el centro se encuentra fuera de la oferta, pues no han sido convocados por Sename Regional. El cupo de capacitaciones 2018 se encuentra a la espera pues se realizará con los fondos que le queda a Sence en el marco de programa becas laborales y en el se integrarían jóvenes de programas del medio libre en razón a los cupos.
2	En el caso de acceder, ¿cuáles son los requisitos exigidos a los jóvenes para la asistencia a las capacitaciones ofrecidas?	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.
3	En el caso de acceder, ¿qué capacitaciones conducen a certificación?	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.

N°	Pregunta	Respuesta
4	Si actualmente los jóvenes acceden a capacitaciones conducentes a certificación, ¿cuáles son los requisitos exigidos para participar en ellas?	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.
5	¿Quiénes intervienen en la ejecución de las capacitaciones?	cuando se han desarrollado participa Sename Regional, el director del centro , encargado de redes encargados de caso y PIC , de manera de evaluar y seleccionar a jóvenes en razón a permanencia en la sanción, conducta. luego PEC y PIC motivan a los jóvenes y contribuyen en la mantención del joven en el curso a través de motivación y acompañamiento a sesiones. El equipo técnico evalúa al concluir el proceso , también se evalúa con otros programas que incluyen jóvenes en la capacitación como PLA y PLE
6	¿Cuántos jóvenes acceden actualmente a capacitaciones? Constate y describa el funcionamiento de una o más capacitaciones. En caso de no corresponder, consígnelo.	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.
7	¿Cuántos jóvenes asisten actualmente a las capacitaciones conducentes a certificación? Constate y describa el funcionamiento de una o más capacitaciones. En caso de no corresponder, consígnelo.	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.
8	¿Cuántos jóvenes han sido incorporados a un trabajo formal con ocasión de haber realizado una capacitación ofrecida por el Centro desde la última visita de la Comisión? Justifique su respuesta.	Durante el año no hubo capacitación vía Sence.

### Cuestiones formativas generales

N°	Pregunta	Respuesta
1	Solicite y revise aleatoriamente dos o más planes de intervención individual y evalúe la pertinencia de la oferta formativa recibida por los jóvenes a los que corresponden dichos PII (educación formal, talleres, capacitaciones). Refiérase en particular a los objetivos propuestos en los PII revisados y al tipo de talleres y/o capacitaciones a los que él o la joven asiste.	Se solicitan dos expedientes judiciales de adolescentes. En el primero del joven de iniciales EOG cuyo ingreso figura el 1 de agosto de 2018 y una permanencia al 24 de feb de 2019 señalar que éste cuenta con documentos según reglamentos de la ley. Si bien el plan incorpora objetivo de motivación y apoyo a la permanencia del joven en sistema educación formal, los intereses del joven van modificándose durante el periodo razón por la cual se abordan aspectos vinculados al ámbito laboral y en el educativo apoyo en programa ASE. A la fecha se avanza en ámbitos laboral y educativo, joven pronto a rendir exámenes libres e inserto ámbito laboral con contrato por un mes, lo que ha sido informado en informes de avance al tribunal. Fue incorporado al taller de banquetería. Se sugiere modificar objetivos de plan en formato sencillo donde se mencione síntesis diagnóstica actualizada y modificación de objetivos. El segundo expediente corresponde al joven de iniciales KDC en el cual los objetivos de su plan se enmarcan en

N°	Pregunta	Respuesta
2	¿Cuáles son las actividades recreativas practicadas por los jóvenes al interior del centro? Describa los equipos dispuestos, instalaciones, tiempo diario destinado al efecto.	participación en ASE y rendirá exámenes al día posterior a la visita de la comisión incorporado al taller de huerto y jardinería, fomento a la participación y taller de greda , se pudo constatar su participación en verificador de asistencia en talleres respectivos.  El centro ha realizado acciones como paseos al río, viajes en bus Talca Paris y Londres turístico ubicado en plaza de armas de la ciudad, viaje a la granja educativa de la UTALCA, cine en convenios. tardes de cine en dependencias del centro, acceso a ciber cercanos al centro, actividades vinculados a juegos de salón , cartas, la gran capital, etc.)
3	Refiérase al equipamiento que disponen las casas para la recreación en tiempos libres, evalúe la calidad de ese espacio, materiales y utensilios destinados a la recreación, diferencie entre lo existente en las propias casas y fuera de ellas.	El Tv se encuentra en una sala fuera de los dormitorios, la infraestructura del centro cuenta con dormitorios y camarotes , los que en el ala de mujeres se mostrarían insuficientes si aumentan las derivaciones de mujeres. Existen naipes, dominos y otros juegos de salón los que son solicitados a los funcionarios. Cuenta la infraestructura con ping ping, taca taca en patio techado al igual que pera para practicar box,
4	Dentro de la oferta formativa (educación formal, talleres, capacitaciones), ¿Los jóvenes acceden a actividades deportivas? Describa la organización de la rutina diaria de los jóvenes.	Los jovenes cuentan con taller deportivo el que incluye aporte de IND con monitor externo, dentro del taller deportivo participa el coordinador nocturno Tomas Imas la colaboración de ETD
5	Dentro de la oferta formativa (educación formal, talleres, capacitaciones), ¿existe biblioteca al interior del centro? Fundamente su respuesta. En caso de no corresponder, justifique su respuesta.	El centro cuenta con un pequeño espacio como biblioteca y los libros son solicitados a los funcionarios, en este mismo espacio funciona ASE en reforzamiento educativo
6	Según lo observado el día de la visita, ¿cree usted que la oferta formativa a la que acceden los jóvenes responde a las necesidades, intereses y a los objetivos de el planes de intervención de los jóvenes? Fundamente su respuesta teniendo en consideración la realidad de cada centro y región.	Existe necesidad de capacitación laboral para los jovenes, ya que durante el año lo más cercano fue la compra de un taller de banquetería. Los talleres referidos a fomento a la participación debieran realizarse de manera mensual y contar con aprendizajes en ámbito de derechos cívicos, acercándolos a la comprensión del ordenamiento social. Se sugiere realizar un levantamiento en cuanto a necesidades de participación, generando convenios con instancias regionales.  Se sugiere un trabajo permanente y mancomunado entre Sename regional y el director del centro , quienes deben trabajar de manera anual en un plan anual de capacitación laboral de manera de efectuar las gestiones necesarias para contar con los recursos y las redes que otorguen una oferta acorde a la habilitación laboral e inserción.
7	Si su respuesta es negativa, ¿cuáles son las instituciones responsables del mejoramiento de la oferta educativa? Justifique su respuesta y especifique a cuál o cuáles instituciones se refiere y por qué.	Se percibe cootrdinacion entre los programas ASE medio Libre ASE CIP CRC asi cmo dispositivos de drogas tanto del medio libre como en sistema privativo de manera de dar continuidad en los tratamientos y procesos educativos. Falta incorporar a Sence y Otec en
8	De lo observado el día de la visita, ¿existe una efectiva coordinación entre las distintas instituciones que intervienen en el proceso formativo de los jóvenes? Fundamente su respuesta.	Se percibe cootrdinacion entre los programas ASE medio Libre ASE CIP CRC asi cmo dispositivos de drogas tanto del medio libre como en sistema privativo de manera de dar continuidad en los tratamientos y procesos educativos. Falta incorporar a Sence y Otec en

N°	Pregunta	Respuesta
9	De lo observado el día de la visita, ¿podría usted destacar alguna iniciativa favorable que incentive el proceso formativo de los jóvenes? En caso de corresponder, fundamente su respuesta.	<p>los procesos generar convenios marco de manera de contar con oferta de manera anual.</p> <p>Existe un trabajo interno importante en cuanto a formación relativa a adecuación normativa en el centro, lo que se aprecia en la mayor adherencia de jóvenes en el periodo, sin embargo se debe mejorar la oferta de manera de hacerla mas atractiva a los jóvenes.</p> <p>Se aprecia mayor adherencia de los jóvenes con la sanción que la visita anterior, lo que ha permitido incorporarlos a talleres programados para el año, así como con programa ASE, y ante lo cual ya se han gestionado pruebas para rendir exámenes libres los que se inician en los próximos días</p>
10	Señale aspectos favorables a considerar.	<p>Debeilidad en cuanto a actualizacion de la rutina diaria del adolescente, contando con registros muy antiguos consignados en expedientes judiciales.</p> <p>- Se sugiere elaboración de síntesis diagnóstica actualizada con nuevos planteamientos de objetivos que no solo se visualice ello en los informes de avance. - sugiere mantener actualizada la rutina de los jóvenes en los expedientes - Se sugiere convenio con Sence y elaboración de plan anual de capacitación de manera de prever oferta en capacitación de manera anual.</p>
11	Señale aspectos negativos a considerar.	<p>Mejora en adherencia de jóvenes al programa y a talleres.</p>
12	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	
13	Observaciones en relación a la visita anterior.	

## VIII Factor Alimentación.

N°	Pregunta	Respuesta
1	Describa cómo funciona el sistema de alimentación.	<p>El Centro no cuenta con nutricionista, han solicitado al nivel central la contratación pero no ha llegado profesional. Existe una persona encargada de la bodega que es la que proporciona los alimentos y cuentan con 3 manipuladoras. Se les proporciona a los jóvenes desayuno, Almuerzo, onces y cena.</p>
2	¿El centro cuenta con minuta aprobada por nutricionista?	<p>No, el centro no cuenta con minuta aprobada por la Nutricionista, debido a que no existe profesional.</p>
3	¿El reporte de minutas incorpora el aporte calórico diario?	<p>No consigna la minuta aporte calórico diario.</p>
4	¿Existe registro de menú semanal y de horario de distribución de alimentos? Describa.	<p>Si, existe menú semanal y de horario de distribución de alimentos, estos son elaborados por las manipuladoras.</p>
5	¿Se hace efectiva la entrega de cuatro raciones diarias?	<p>Si, se hace entrega de cuatro raciones diaria, mas una colación.</p>
6	Consulte y luego describa si el centro considera en la alimentación las necesidades nutricionales especiales de jóvenes con medicamentos psiquiátricos, consumo de drogas, embarazadas y/o vegetarianos(as).	<p>En la actualidad no se ha considerado alimentación especial para jóvenes con esta indicación. No hay jóvenes con estas características.</p>



N°	Pregunta	Respuesta
7	Verifique las condiciones sanitarias de la cocina y del lugar en el cual los adolescentes y jóvenes ingieren los alimentos.	La cocina se aprecia aseada y ordenada, no existe mal olor de ninguna índole. Respecto al lugar en donde los jóvenes reciben su alimentación, se percibe limpio y ordenado.
8	Verifique si la entrega de alimentos se realiza en condiciones dignas. Como por ejemplo, que se les proporcione la totalidad de los cubiertos necesarios, o que los alimentos tengan una adecuada temperatura al momento de ser entregados.	Los alimentos son entregados con una temperatura adecuada, con platos y cubiertos, .
9	Señale aspectos favorables a considerar.	La cocina se encuentra limpia y ordenada, manipuladoras también se encuentran aseadas y ordenadas. No existe mal olor en las dependencias.
10	Señale aspectos negativos a considerar.	Falta de nutricionista, para que evalúe el estado nutricional de los jóvenes que ingresan al centro y en base a ello realice minutas semanal y mensual de alimento.
11	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	Se solicita se contrate con urgencia una profesional nutricionista para evaluación de jóvenes y elaboración de pautas alimenticias.
12	Observaciones en relación a la visita anterior.	Se mantiene la misma observación. Contratación de una nutricionista.

## IX Factor Tratamiento de drogas

N°	Pregunta	Número
1	¿Cuántos jóvenes han sido derivado al PAI el último mes?	5
2	¿Cuántos jóvenes de su centro se encuentran en el PAI actualmente?	5
3	¿Cuántos jóvenes están con indicación de medicamentos del PAI?	1
N°	Pregunta	Respuesta
4	¿El centro efectúa reuniones sistemáticas de coordinación con el programa PAI? Describa y señale funcionario del equipo que se encuentra responsable de esta función.	Una vez al mes (una en cada lugar). El jefe técnico es el encargado responsable.
5	De acuerdo al protocolo de referencia y contra referencia del PAI ¿El proceso es adecuado para el perfil de usuario del centro? Describa.	Es referido como adecuado, y si bien cada usuario que ingresa a CSC es enviado a evaluación al programa PAI la mayoría de ellos no continúa más allá.
6	El programa PAI, participa del Análisis de Caso establecidos por los lineamientos técnicos del SENAME, de los jóvenes que intervienen del centro. Describa.	Sí, participan regularmente, según refiere el CSC
7	¿Dónde registra el centro el proceso de intervención que realiza el PAI?	En fichas individuales del CSC no hay registro regular del proceso de los usuarios en el programa PAI
8	Señale aspectos favorables a considerar.	Reuniones conjuntas son destacadas, pese a que éstas más informativas que resolutivas
9	Señale aspectos negativos a considerar.	Falta de capacitación al equipo CSC en temáticas de drogas. Voluntariedad para el ingreso a PAI se vuelve complejo. Frente a la indicación de psicofármacos no existe en CSC personal médico o de salud especializado.

N°	Pregunta	Número
10	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	Intervenciones de PAI no se adecuan a perfiles de riesgo de los usuarios. Hace dos meses programa PAI no contaba con personal en residencial para el fin de semana lo que repercute en abandono de un usuario de CSC. Se requiere de un área médica o de salud (profesionales y equipamiento) para gestionar situaciones asociadas a accidentes, lesiones, descompensaciones, y en el caso de drogas: intoxicaciones o síndromes de abstinencia que ocurran al interior del CSC.
11	Observaciones en relación a la visita anterior.	Leve mejora en vínculo y referenciación a PAI, sin embargo, se mantiene escasa adherencia. Se mantiene además problemas de adecuación entre intervención entregada versus perfiles de consumo. Necesidad de capacitar al equipo CSC en temáticas de drogas para evitar acciones basadas en prejuicios o falta de información.

## X Factor Comunicación y visitas

N°	Pregunta	Respuesta
1	Señale los procedimientos que realiza el centro para la supervisión y acercamiento en el acompañamiento familiar con los jóvenes.	Una vez al mes se realizan talleres a las familias, los cuales tienen un carácter socioeducativo, donde se informa el proceso judicial en los que están los jóvenes. Se realiza visitas de manera semanal al domicilio de los jóvenes.
2	Revise expedientes, luego describa y comente la información disponible y la coordinación para la visita de abogados defensores en la fase de ejecución de la sentencia, respecto de postulación a sustituciones y remisiones de condena.	Se realiza revisión de dos carpetas, están cuentan con la información requerida en el instructivo, esta se encuentra al día y se cuenta con registro de visita con abogados.
3	Describa el uso de los buzones de recepción de quejas y sugerencias, en términos de su existencia, uso y si se encuentran ubicados en lugares visibles para los adolescentes y sus visitas. Señale si existen otras instancias de retroalimentación por parte de los jóvenes, descríbalas y evalúe su uso y pertinencia, considerando espacios en que el joven puede expresar su opinión y ser oído acerca de las actividades socioeducativas, psicosociales, formación laboral, condiciones de habitabilidad y la relación con sus compañeros de casa y funcionarios.	El buzón se encuentra en lugar visible, sin embargo este no es utilizado por los jóvenes, durante los primeros 5 días hábiles de cada mes se revisa este dispositivo. La instancias de retroalimentación se dan intervención donde los jóvenes exponen sus inquietudes.
4	Consulte al encargado de caso si durante los últimos seis meses se han presentado casos de sanciones disciplinarias que restrinjan el derecho a la visita íntima. Si la respuesta es afirmativa, describa por qué.	Sí se han presentado, principalmente por consumo de marihuana y hostigamiento a sus compañeros.
5	Señale aspectos favorables a considerar.	Se considera que la comunicación con las familias es expedita y fluida lo que se encuentran comprometidas con el proceso de sus hijos.

N°	Pregunta	Respuesta
6	Señale aspectos negativos a considerar.	Es necesario visibilizar la utilidad de buzón y encontrar estrategias para incorporar a las familias más resistentes.
7	Señale observaciones y/o recomendaciones para el periodo.	-Motivar el uso del buzón de reclamos y sugerencias.
8	Observaciones en relación a la visita anterior.	No hay.