

## Resultados Auditoría Social

La información aquí presentada es resultado del trabajo de levantamiento en terreno de profesionales del Departamento de Protección de Derechos de SENAME, en el marco de la Auditoría Social llevada a cabo en mayo del año 2018 a los Centros de Reparación Especializadas de Administración Directa –CREAD-.

**\*Las observaciones aquí presentadas son objeto del Plan de Acción de Mejoramiento el cual se encuentra en curso y permitirá actualizar la información entregada.**

### Casa Nacional del Niño

Región	RM
Director/a	Katherine Molina
Correo Electrónico	<a href="mailto:kmolina@sename.cl">kmolina@sename.cl</a>
NNA Presentes al momento de levantamiento de la información	79
Edades NNA	0 a 6 años
Días de visita	04 y 07 de mayo de 2018
Comentarios y sugerencias	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la primera y segunda semana de mayo de 2018, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>La infraestructura del centro destaca por su acondicionamiento para la atención del grupo etario de lactantes y pre escolares, con suficientes dependencias, ambientación apropiada y equipamiento para satisfacer necesidades básicas, dentro de ellas las de estimulación y juego. También la ornamentación es adecuada en los espacios destinados a visitas familiares, pudiendo implementarse sectores para juego o trabajo conjunto con la familia y el niño/a, a fin de fortalecer el ejercicio de la parentalidad con supervisión del equipo residencial.</p> <p>Respecto a las carpetas revisadas en las visitas, se logra constatar que en cuanto a los antecedentes judiciales de cada niño o niña se encuentran completos, al igual que las situaciones actuales informadas al Tribunal de Familia correspondiente, sin embargo, existe información faltante, como diagnósticos y planes de intervención, lo que si bien, no es una constante, tampoco deben existir excepciones. Se visualiza que Planes de Intervención no son coherentes respecto de las actualizaciones de los casos, sino más bien, estandarizados a un perfil. También se constata que existe demora de parte de los Tribunales de Familia para solicitar el Informe de familia extensa al registro civil, lo que en ocasiones genera retraso en los procesos y a la hora de abrir causas de susceptibilidad de adopción.</p> <p>No se visualizan intervenciones individuales profundas con los niños y niñas, sino más bien de contención emocional ante situaciones de crisis.</p> <p>Respecto del trabajo en familia, se visualiza debilitado a la hora de generar y favorecer la participación en evaluaciones y/o talleres de competencias parentales, se</p>

	<p>registra poco seguimiento domiciliario a familia que están en programas de acercamiento familiar. También se registra escaso trabajo con padres con habilidades parentales disminuidas y que en su mayoría presentan consumo problemático de drogas.</p> <p>Las carpetas revisadas todas cuentan con diagnósticos en profundidad presentes, realizados con diversas fuentes de información, sin embargo, destaca la baja utilización de la visita domiciliaria, la que en algunas carpetas se informaba realizada, pero fracasada al no encontrar moradores, sin visualizarse en los registros una segunda visita.</p> <p>Es necesario que los registros de intervención se completen con mayor claridad, ya que no dan cuenta del total de acciones realizadas en cada caso. Para esto y demás observaciones es necesario que la jefatura técnica establezca un procedimiento que permita que el análisis de casos sea una práctica sistemática del equipo, de manera que la información esté actualizada permanentemente y se puedan realizar los ajustes a los procesos de intervención que se requieran.</p>
--	---

<b>CREAD Alborada</b>	
<b>Región</b>	IX Región
<b>Director/a</b>	Yenni Romero Ortiz
<b>Correo</b>	yromero@sename.cl
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	35
<b>Edades NNA</b>	11 a 18 años
<b>Días de visita</b>	10 y 11 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>Respecto a Condiciones de infraestructura y equipamiento, se observa un mayor deterioro en las dependencias de los varones, en baños y dormitorios. Esta situación ha sido observada en cada visita realizada por profesionales de Deprode, por tanto se insiste en la necesidad de iniciar a la brevedad mejora de las dependencias. También el mismo centro señala que no cumple con normativa de calefón.</p> <p>Respecto a Antecedentes de Salud, se indica que el centro dispone de un enfermero, más un TENS, lo cual es insuficiente para cubrir las necesidades y debe subsanarse.</p> <p>El 57% de los informes de avance trimestrales al Tribunal de Familia fueron remitidos en el plazo establecido por la Ley de Tribunales de Familia y en el 43% no se cumplió</p>

	<p>con el plazo, según la documentación revisada; incumplimiento que no sólo impacta en el proceso de intervención que se realiza con los niños, niñas y adolescentes sino que además desvirtúa al equipo ante los Tribunales de Familia. Es por ello que se solicita al Director Regional elaborar un plan de acción, junto a Uprode, orientado a encuadrar al equipo psicosocial del centro a objeto de actualizar “los pendientes”, a adoptar medidas que interrumpan este incumplimiento e instruir a la jefatura técnica respecto a la necesidad de revisar la calidad técnica del trabajo que se está realizando.</p> <p>Se requiere enviar el listado de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados desde otras regiones, especificando lugar de región de origen, modalidad que los derivo y si existe plan de retorno.</p> <p>En el 24% de los niños y niñas con diagnóstico la carpeta individual cuenta con oficio de solicitud de Certificado de Redes o de hijos al Tribunal de Familia.</p> <p>En la mayoría de los casos la evaluación de competencias parentales se realizó a los progenitores del niño, niña o adolescente (63%), y en siete casos (37%) se evaluó a miembros de la familia extensa. Se debe realizar el 100%.</p> <p>A nivel familiar, se observa un predominio de la frecuencia “No tiene Periodicidad” de las intervenciones. Es importante señalar que respecto del CREAD Alborada, esto se constituiría como uno de los principales nudos críticos durante el proceso de intervención. Debe asignársele la relevancia que merece y atender en el más breve plazo posible la forma en que se regularizará la intervención, especialmente de carácter familiar.</p> <p>Conjuntamente a lo anterior, un aspecto que no se visualizó en las carpetas es lo relacionado con el trabajo de preparación para la vida independiente, especialmente en casos de jóvenes con un alto grado de institucionalización y que las acciones de intervención familiar no han dado el resultado esperado.</p> <p>Finalmente, se destaca la disposición y colaboración permanente por parte del Equipo Directivo y los funcionarios del CREAD Alborada, durante el desarrollo de la auditoría social llevada a cabo en dicho centro.</p>
--	---

<b>CREAD Arica</b>	
<b>Región</b>	XV Región
<b>Director/a</b>	Nelson Castillo Lillo
<b>Correo</b>	<a href="mailto:Nelson.castillo@sename.cl">Nelson.castillo@sename.cl</a>
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	35
<b>Edades NNA</b>	6 a 18 años
<b>Días de visita</b>	02 al 04 de Mayo de 2018.

<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la primera semana de mayo de 2018, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>El CREAD Arica, con relación a los niños, niñas y adolescentes vigentes, se encuentra con una sobrepoblación de 10 niños/as; sin embargo, respecto de los presentes (35), no se observa hacinamiento en las casas, pero se requiere que los equipos profesionales puedan mantener seguimiento en los casos en proceso de acercamiento familiar, a fin de verificar las condiciones de protección de sus familias y evitar el reingreso al Centro.</p> <p>Se debe elaborar y ejecutar en forma inmediata una Rutina de Funcionamiento general del centro.</p> <p>La dotación de personal en el CREAD, se encuentra bajo los estándares establecidos, observándose brecha principalmente en el cargo de Profesor de Educación Física. Sin embargo, es necesario indicar que, si bien no está provisto dicho cargo, sí existen funcionarios y funcionarias con dicho título profesional ejerciendo el cargo de educador de trato directo. Esta situación debiese permitir desarrollar actividades físicas y deportivas como parte de la rutina de funcionamiento del centro.</p> <p>Se requiere efectuar las gestiones para el hermoseamiento o decoración de las casas acorde a la población atendida, crear un ambiente más personalizado. Es urgente que participen talleristas, educadores de trato directo y terapeutas ocupacionales con los jóvenes a objeto de lograr diseñar los espacios necesarios para la población vigente. Además, el centro no cuenta con espacios exclusivos destinados para las visitas de los familiares a los niños y niñas, usándose otros lugares del CREAD con otros fines, para esta actividad. Por tanto, es necesario que se formalice el uso para dichos fines las dependencias del comedor.</p> <p>Se observa y es percibido por los niños, niñas y adolescentes, que el Centro es un espacio restrictivo, producto de contar con un alto número de rejas en gran parte de los espacios y accesos, esto coarta el normal desplazamiento, limitando el libre desplazamiento por sectores de los cuales fueron acondicionados e implementados para el uso de ellos y ellas. EL CREAD deberá hacer uso de los espacios habilitados para actividades y talleres de los niños, situación que se observa con la sala de audio y de computación. Lo anterior, a través del reforzamiento y mejoramiento de las rutinas diarias</p> <p>Si bien el 76% de los NNA se encuentran con alternativa educacional, es importante que el 100% de los niños y niñas vigentes en el CREAD estén matriculados o inscritos y, asistan a procesos de formación escolar, lo cual es una obligación de quienes se encuentran a cargo de su cuidado y protección. Además, se debe elaborar una rutina orientada al reforzamiento escolar a cargo de profesoras contratadas en el centro.</p> <p>14% de carpetas revisadas se encuentran sin diagnóstico, debe completarse el 100% a la brevedad.</p>
----------------------------------	--

Un 22% de los diagnósticos psicosociales revisados, no contaban con abordaje en los ámbitos individual y socio-familiar. Es exigencia que el 100% de los diagnósticos de los niños, niñas y adolescentes, cuente con este abordaje.

Respecto de las fuentes de información usadas por los equipos profesionales, se requiere que exista un criterio compartido, a fin de mejorar la confiabilidad de los informes emitidos para la totalidad de los diagnósticos elaborados por el CREAD Arica. Es indispensable que quien ejerza el cargo de jefatura técnica lidere el proceso y exija el cumplimiento de los lineamientos técnicos de la modalidad CREAD.

Se requiere que el CREAD realice planes de intervención basados en objetivos de trabajo con el niño, familia (en los casos que corresponda) y a nivel comunitario, en concordancia con el levantamiento diagnóstico. El sentido del plan de intervención, se basa en que pueda ser el marco orientador de las acciones que el centro realizará, no solo desde el equipo psicosocial, para la restitución de derechos y reparación del daño

Si bien los CREAD cuentan con el recurso humano de Terapeuta Ocupacional, los resultados levantados de la revisión de carpetas, dan cuenta que un 40% de los niños, niñas y adolescentes no estarían recibiendo esta prestación, observándose una alta ausencia de registros y objetivos de trabajo en materia ocupacional.

Un 79% de los Informes de Avance enviados al Tribunal de Familia, resultan coherentes con la propuesta de trabajo del plan de intervención. Es exigencia que el 100% de los informes de los niños, niñas y adolescentes, sea coherente con el PII. Se observó falta de actualización de los PII, cuando la situación del niño o familia cambia. Es necesario que los equipos puedan observar permanentemente hacia donde esperan apuntar las estrategias de trabajo, ya que, al revisar las carpetas, no hay coherencia entre lo propuesto y el quehacer o dirección que toma la intervención.

Con relación al objetivo para la Vida Independiente, de las carpetas revisadas, un 40% de los casos no aplica esta acción, ya que no corresponde la preparación en esta materia; el 60% restante, correspondería objetivos de trabajo para la vida independiente, sin embargo, solo un 20% cuenta con propuestas en esta materia.

Es preocupante la existencia de un 37% de los casos con intervenciones mensuales o sin periodicidad, ya que en este escenario se plantea la inquietud de cómo son visualizados los cumplimientos del Plan y la entrega de información al Tribunal de Familia, respecto al estado de avance de la situación proteccional.

En el 90% de los casos, los antecedentes y registros de carpeta, no dan cuenta de que los procesos de intervención apunten al logro de los objetivos planteados en el PII, en cualquiera de los niveles de trabajo propuestos (Individual, Familiar o Comunitario). Se requiere priorizar las estrategias del abordaje técnico, con la totalidad del equipo profesional (Psicólogos, Trabajadores Sociales, Terapeuta Familiar y Terapeuta Ocupacional).

Respecto de las entrevistas con los niños, niñas y adolescentes, las respuestas permiten dar cuenta de la necesidad urgente que tienen de mayores actividades que

	<p>les permitan expresarse libremente acorde a sus edades, preferencias y emocionalidades.</p> <p>Revisar y hacer los ajustes necesarios, si corresponden, al proceso de supervisión, visualizando variables relacionadas con buenas practicas, ambientes emocionalmente seguros y bien tratantes, instaurar en los centros la consulta “encuesta de opinión”, de carácter trimestral a los niños, niñas y adolescentes usuarios (as) de CREAD.</p> <p>Mantener seguimiento permanente por parte del equipo directivo y supervisión técnica, respecto de las garantías de buen trato a los niños, niñas y adolescentes del CREAD, por parte de los adultos a cargo y en la relación entre pares. Es necesario reforzar los procesos de intervención al interior de cada departamento en el que habitan los niños, niñas y adolescentes a objeto de modificar patrones de relación entre educadores de trato directo y jóvenes atendidos.</p>
--	--

<b>CREAD Arrullo</b>	
<b>Región</b>	VIII Región
<b>Director/a</b>	José Luis Alveal
<b>Correo</b>	<a href="mailto:luis.alveal@sename.cl">luis.alveal@sename.cl</a>
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	37
<b>Edades NNA</b>	0 a 6 años
<b>Días de visita</b>	08 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>Las principales solicitudes presentadas a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo de 2018, en el marco de la Auditoría Social son las siguientes:</b></p> <p>Se solicita realizar Plan de Capacitación con el equipo técnico y de cuidado diario en los temas: características del desarrollo de lactantes y pre escolares, discapacidad e intervención con hermanos.</p> <p>Se debe indagar en el proceso de supervisión la causa de no reemplazo de 5 funcionarios con licencia médica y gestionar reemplazos del 100% de las licencias médicas superiores a 30 días</p> <p>Se debe ornamentar el espacio para visita de la familia para que resulte más acogedor y gestionar implementación de espacio donde familiares/o adultos relacionados puedan jugar con los niños/as o realizar estimulación psicomotora o cognitiva.</p> <p>Es necesario contar con sello verde respecto a normativa de calefontes y llaves de gas.</p> <p>Establecer procedimientos para que los funcionarios capacitados durante el año 2018 realicen traspaso de conocimientos al grupo no capacitado. También, se solicita gestionar recursos para financiar Plan de Autocuidado de equipo.</p>

Se debe implementar procedimiento estandarizado para escuchar opiniones de niños y niñas, como también de sus familiares o adultos relacionados.

El 100% de los Diagnósticos elaborados debe contar con fuentes de información que permiten triangular antecedentes (Familia- Entrevista al adulto, Visita domiciliaria; Niño-Entrevista u observación, aplicación de instrumentos de acuerdo a requerimientos; y Redes – entrevista o informes de salud/ educación u otros).

El 100% de Diagnósticos elaborados cuenta con evaluación del niño en las áreas cognitiva, emocional y social.

El diagnóstico individual y socio familiar del 100% de los niños/as presentes cuenta con evaluación de competencias parentales a los progenitores y al menos otro adulto, de la red familiar o relacionado con el niño.

El 100% de diagnósticos cuentan con Evaluación de Competencias parentales de familiar o adulto relacionado, en niños/as en situación de alta dependencia de cuidados de salud se considera este hecho y los apoyos posibles de gestionar con Salud y MINDESO.

Se debe realizar análisis de casos en que se evalúa inconsistencia ente diagnóstico y PII en supervisión técnica. La situación debe ser revisada por la jefatura técnica, en conjunto con la dirección del centro, debiendo evaluar pertinencia de adoptar alguna medida administrativa a los profesionales responsables del caso.

Mantener calendario con fechas de envío de informes de avance a Tribunales de Familia y realizarlos en el plazo.

Supervisión técnica verifica elaboración de Listado de niños/as vigentes que según PII requieren apoyo psicológico, apoyo profesional del área de educación, y atención del terapeuta ocupacional.

Se debe modificar el formato de registro de la intervención para que dé cuenta del proceso.

Las familias o adultos relacionados reciben atención periódica y con metodologías de acuerdo a sus necesidades.

Revisar metodología utilizada para el tratamiento reparatorio, de acuerdo al tramo etario y características de los niños/as y su red familiar; Revisar las actividades realizadas para el logro del objetivo de reparación del daño a fin de que todas se orienten al logro de este objetivo en todos los casos.

Es necesario diversificar estrategias de intervención con familia, incluyendo acciones de participación en acciones de cuidado cotidiano, por ejemplo. Desde la jefatura técnica del centro debe indicarse con claridad al equipo la obligatoriedad de realizar trabajo con familia.

<b>CREAD Belén</b>	
<b>Región</b>	IX Región
<b>Director/a</b>	María Eugenia Vanlerberghe
<b>Correo</b>	mevanlerberghe@sename.cl
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	35
<b>Edades NNA</b>	0 a 6 años
<b>Días de visita</b>	09 y 10 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo 2018, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>Cabe señalar que considerando el grupo etario que atiende este centro, es obligación realizar evaluaciones al 100% de los progenitores o familiares de los niños y niñas ingresados al centro. Es necesario, por tanto, que esta acción sea monitoreada por la jefatura técnica y supervisión regional. Se deben realizar las 10 evaluaciones no realizadas e informar cuando ello esté realizado</p> <p>El 80% de los informes de avance trimestrales al Tribunal de Familia fueron remitidos en el plazo establecido por la Ley de Tribunales de Familia y en el 20% no se cumplió con el plazo, según la documentación revisada.</p> <p>Respecto del aspecto técnico, se deben reforzar metodologías de monitoreo permanente especialmente al interior del Equipo Técnico que permita contribuir, a la superación definitiva de la situación de vulneración que da origen a su privación del cuidado parental, como también a la desinternación oportuna de niños y niñas y de esta forma restituir su derecho a vivir en familia. En este sentido, cobra relevancia además que cada uno de los profesionales que integra el equipo técnico del CREAD Belén despliegue herramientas y estrategias de intervención de manera constante y permanente en el tiempo, no sólo con los niños, en donde se esperaría que la totalidad de éstos cuenten con procesos de intervención centrados en los ámbitos psicológicos, de terapia ocupacional y en lo pedagógico, sino también con sus familias, de manera de potenciar aquellos factores protectores al interior de éstas.</p> <p>Respecto a la gestión de carácter administrativa, uno de los aspectos a considerar corresponde a las licencias médicas que se detectaron en el transcurso de la aplicación de la auditoria social y la importancia de mantener funcionarios suplentes para dichos casos. Si bien es cierto, que el proceso para que se autorice la suplencia de un funcionario al interior de un CREAD que presenta licencia médica, depende de múltiples variables, resulta indispensable relevar esta situación de manera de cuidar la salud de quienes aumentan su carga y horario laboral, para cubrir aquellas ausencias funcionarios y de esta forma mantener la atención suficiente hacia los niños y niñas.</p>



	<p>Se debe instruir al equipo respecto al cumplimiento de las orientaciones técnicas de la modalidad CREAD.</p> <p>Además, respecto del área administrativa del CREAD y su gestión, importante es señalar que debe asignársele carácter de urgente al sistema de calefacción, de manera que éste sea suficiente y cubra todas y cada una de las dependencias del CREAD, considerando además que dicho centro se ubica en una localidad en donde las inclemencias propias de la temporada de invierno son críticas.</p> <p>Finalmente, se destaca la disposición y colaboración permanente por parte del Equipo Directivo y los funcionarios del CREAD Belén, durante el desarrollo de la auditoría social llevada a cabo en dicho centro.</p>
--	---

<b>CREAD Capullo</b>	
<b>Región</b>	VIII Región
<b>Director/a</b>	Ana Sofía Oyarce
<b>Correo</b>	<a href="mailto:aoyarce@sename.cl">aoyarce@sename.cl</a>
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	20
<b>Edades NNA</b>	6 a 18 años
<b>Días de visita</b>	10 y 11 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo de 2018, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>De los principales hallazgos del trabajo técnico, se observa que en el CREAD Capullo existe un muy buen trabajo técnico, lo que se refleja desde la presencia de carpetas con la información completa, en término generales los informes en los tiempos requeridos, con planes de intervención coherentes con PII; abordando desde el proceso de intervención los objetivos de fundamentales desde la restitución del derecho a vivir en familia, la reparación del daño ocasionado por la vulneración a las adolescentes, y en menor medida preparación para la vida independiente. Con un predominio de intervenciones semanales con las adolescentes. Dentro de los aspectos que se deben mejorar:</p> <p>Se debe incluir en mayor medida en la elaboración del diagnóstico, las entrevistas o contacto con redes, dentro de las fuentes de Información utilizadas.</p> <p>Un punto que mostró un regular desempeño fue el envío de los Informes de avance cada 3 meses a Tribunales de Familia (un 42,1%) no cumplió en el plazo establecido, por lo que se debe cuidar de realizar el envío de dicha documentación en los tiempos que correspondientes. Incumplimiento que no sólo impacta en el proceso de</p>

	<p>intervención que se realiza con los niños, niñas y adolescentes sino que además desvirtúa al equipo ante los Tribunales de Familia. Es por ello que se solicita al Director Regional elaborar un plan de acción, junto a Uprode, orientado a encuadrar al equipo psicosocial del centro a objeto de actualizar “los pendientes”, a adoptar medidas que interrumpan este incumplimiento e instruir a las dos jefaturas técnicas respecto a la necesidad de revisar la calidad técnica del trabajo que se está realizando.</p> <p>Si bien es cierto se trabaja con la familia, se observa una menor intensidad en las intervenciones, por lo que se plantea el desafío de poder generar instancias que permitan un trabajo más periódico y permanente con las familias. Se requiere revisar la frecuencia de atención a las familias, siendo necesario atender en frecuencia semanal.</p> <p>En relación a los casos de adolescentes que se encuentran en abandono de sistema, se debe regularizar su situación al más breve plazo, realizando las gestiones correspondiente para estos casos.</p> <p>Respecto a las condiciones de infraestructura y equipamiento del centro: El centro declara que no cumple con normativa de calefón y llave de gas, por lo que debe realizar gestiones al más breve plazo para cumplir con la normativa vigente. Además, se refiere en las entrevistas de las adolescentes, que se deberían mejorar la calidad de las duchas (sale poca agua) de la casa Crisálida.</p> <p>En relación a los antecedentes de salud: Se debe regularizar la inscripción de las adolescentes en situación de discapacidad, en aquellos casos que corresponda, ya que si es factible de efectuar esta tramitación sin incurrir en doble subvención.</p> <p>Se debe reforzar el trabajo intersectorial con la red de salud y SENDA, de manera de estandarizar un procedimiento que permita tomar medidas preventivas, reconocimiento de todos los tipos de consumos de alcohol y drogas y derivación a tratamientos oportunos, para evitar la cronificación del consumo.</p> <p>Para finalizar, en relación a los antecedentes de gestión de la residencia: Se debe avanzar en la elaboración de las “Normativas de Convivencia”, además de formalizar el protocolo de presentación de reclamos y quejas las adolescentes.</p>
--	---

<b>CREAD Entre Silos</b>	
<b>Región</b>	VII Región
<b>Director/a</b>	Perla Castro Villarroel
<b>Correo</b>	pcastrov@sename.cl
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	33
<b>Edades NNA</b>	6 a 18 años

<b>Días de visita</b>	10 y 11 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p data-bbox="428 233 1451 331"><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo de 2018, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p data-bbox="428 373 1451 510">Los resultados en general, dan cuenta del cumplimiento del proceso de atención e intervención establecido en las Orientaciones Técnicas de la modalidad CREAD como es la existencia de diagnóstico y plan de intervención individual en la mayoría de las carpetas.</p> <p data-bbox="428 552 1451 793">El CREAD da cumplimiento en un 97% a la existencia de diagnóstico y un 3% referido a la ausencia de este documento. En este caso se cumple el alto nivel de exigencia esperado, dado que el centro ha efectuado las gestiones correspondientes para que los niños, niñas y/o adolescentes con más de 30 días cuenten con un diagnóstico, a fin de evaluar situación actual, familiar, estado de vulneración, pertinencia de la permanencia en un centro residencial, y proyección de egresos, todo con el fin de restituir oportunamente el derecho a vivir en familia.</p> <p data-bbox="428 835 1451 934">De las carpetas con diagnóstico, se detecta un 86% de informes con evaluación respecto de las competencias parentales; lo anterior, permite dar cuenta de cómo se está mirando el trabajo con familias y las alternativas de proyección de egreso.</p> <p data-bbox="428 976 1451 1150">Planes de Intervención Individual (P.I.I.), se observó la existencia de un alto cumplimiento, correspondiente a 97% en carpetas; sin embargo, se esperaba que el 100% de las carpetas con diagnóstico contara con la elaboración del P.I.I., documento que guía las acciones de trabajo a nivel individual, familiar y con las redes comunitarias.</p> <p data-bbox="428 1192 1451 1360">Dentro del levantamiento y revisión de carpeta, lo correspondiente a la evaluación periódica del Plan de Intervención, se detecta un 83,3% de esta exigencia técnica, observándose la necesidad de monitorear este aspecto por parte de la jefatura del centro, debido a que el proceso de evaluación de P.I.I. es una obligación de todos los centros residenciales.</p> <p data-bbox="428 1402 1451 1644">Respecto de la atención psicológica, los resultados dan cuenta que un 93,3% de los niños, niñas y adolescentes cuentan con intervención en esta área; cantidad que permite inferir que el centro cuenta con las condiciones y con el recurso humano de profesional Psicólogo/a requerido para que los niños, niñas y adolescentes accedan a su proceso terapéutico. Considerando la dotación de profesional psicólogo y el bajo número de casos atendidos, es necesario que el centro informe medidas remediales a adoptar para lograr la cobertura total que se requiere.</p> <p data-bbox="428 1686 1451 1894">El 27% de los niños, niñas y adolescentes del CREAD Entre Silos no reciben la prestación de Terapeuta Ocupacional. Se requiere abordar esta situación detectando los nudos críticos u obstáculos que estén impidiendo el acceso a toda la población del centro. Esta situación debe ser reflejada a profesional del centro, siendo necesario informar las acciones a realizar por parte del equipo directivo, respecto del incumplimiento observado.</p>

Con relación a la coherencia entre Diagnóstico y Plan de Intervención Individual, se detectó que un 86% es coherente. La construcción de un plan de intervención, se centra en aquellos elementos levantados en el proceso diagnóstico, que deben ser considerados para el trabajo con el adolescente y su familia; la presencia de un 14% de casos en esta situación, requiere de una atención urgente, para así determinar si el proceso de intervención se está centrando en las principales necesidades y prioridades del niño, niña y/o adolescente.

El resultado referido al planteamiento de objetivos de trabajo en el Plan de Intervención sobre la restitución del derecho a vivir en familia, da cuenta que un 86% considera esta línea de acción de trabajo dentro de sus objetivos.

Es importante, señalar que este porcentaje es obtenido sin considerar los casos que se encuentran en preparación para la vida independiente.

En lo referido al objetivo de reparación del daño y resignificación de la experiencia de vulneración, un 76% de los P.I.I., propone la intervención centrada en esta materia; se esperaría que el 100% de los planes de intervención, considere el abordaje terapéutico del daño que significa la separación del niño de su familia o adulto referente, el recobrar la confianza en el mundo adulto y resignificar la situación de vulneración que generó el ingreso al sistema residencial de protección.

Con relación a los procesos de trabajo para la vida independiente, se detectó que existe un 23% de casos (que no cuentan con objetivos de trabajo para la restitución del derecho a vivir en familia, y mayores de 16 años), cuenta con el abordaje en objetivos y acciones concretas para la preparación para la vida independiente. Por tanto, el centro deberá informar las razones por las cuales no ha trabajado en dicho ámbito de acción y las medidas a adoptar.

Se observó que del 86,6% de las carpetas, cuenta con registros de intervención que se enfoca directamente al avance y logro de los objetivos propuestos en el PII; sin embargo, un 13,4% cuenta con registros de intervención, que no dice relación al logro de los objetivos propuestos por los equipos interventores del Centro Residencial. Lo anterior, es producto a la presencia de registros relacionados con intervención en crisis, encuadre, intervención al momento de retorno al centro por abandono de sistema. El resultado anterior, da cuenta que el 73% de las carpetas contaría con un proceso sistemático y programado. Es necesaria la actualización de la información que permita conocer los procesos que se desarrollan en cada uno de los casos.

En términos generales se observó que el CREAD Entre Silos desarrolla un trabajo de acuerdo a las directrices técnicas vigentes, respondiendo a los requerimientos de vivienda y satisfacción de necesidades, tomando los resguardos necesarios para brindar un proceso de intervención pertinente y oportuno, logrando así evitar largas permanencias, favoreciendo la transitoriedad de la medida y el ejercicio del derecho a vivir en familia. Sin perjuicio de lo anterior, se requiere la actualización y sistematización exigida en carpeta.

<b>CREAD Galvarino</b>	
<b>Región</b>	Región Metropolitana
<b>Director/a</b>	Ariel Gómez Villarroel
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	42
<b>Edades NNA</b>	6 a 12 años
<b>Días de visita</b>	02 y 03 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la primera semana de mayo, en el marco de la Auditoría Social:</b></p> <p>A nivel de infraestructura; llama la atención que dentro de la reciente reconstrucción del centro, no se haya considerado contar con sala de reuniones que favorezcan la ejecución del trabajo de equipo, reuniones técnicas, etc. Asimismo se requiere la habilitación de una Sala de Recepción que permita la espera de manera confortable de quienes asistan al CREAD, sea a visita de los niños y niñas, como a cualquier otra gestión.</p> <p>Desde el punto de vista técnico, la revisión de las carpetas, existen planes de intervención que no se encuentran actualizados. Se pudo observar, además, poca claridad en los registros de intervención, ya que no permiten determinar el proceso desarrollado a través de su revisión. Asimismo se observó escasa información y falta de registros de intervención actualizados. De este proceso se pudo desprender también que la intervención individual, prestación que deben recibir todos los niños, niñas y adolescentes ingresados a CREAD, no se realiza en todos los casos y cuando se realiza, no cuenta con una periodicidad que permita el desarrollo de los objetivos de intervención. A este respecto, la Jefatura Técnica, en conjunto con Dirección, deben elaborar un plan de trabajo con el equipo técnico, que permita que cada profesional mantenga actualizada cada una de las carpetas de los casos que atiende, manteniendo al día la información de cada uno de los procesos desarrollados con los niños y las niñas.</p> <p>En cuanto a la intervención familiar, se deben desplegar mayores estrategias que permitan sumar a los adultos de niños y niñas a su proceso de intervención. Los registros, al igual que en la intervención individual, el trabajo con familia es igual de relevante y se observa la misma deficiencia respecto de los registros y de la frecuencia. Por lo que resulta urgente la revisión en profundidad antes sugerida.</p> <p>Respecto de las encuestas, esta arrojó que la confianza está depositada en los adultos que ejercen su cuidado al interior del CREAD, así como en las actividades, principalmente los paseos. Es imprescindible que se fortalezca esta confianza, desarrollando una rutina que permita una retroalimentación constante entre el buen trato y el comportamiento de los niños y niñas.</p>

	Asimismo, considerando aquellos elementos que señalaron no gustarle, también se enfocan a la necesidad de establecer una rutina que refuerce la pertenencia grupal, permitiendo que se desarrollen habilidades sociales, importantes en el trato con otros.
--	---

<b>CREAD Nuevo Amanecer</b>	
<b>Región</b>	VIII Región
<b>Director/a</b>	Sandra Saez Srain
<b>Correo</b>	ssaez@sename.cl
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	24
<b>Edades NNA</b>	6 a 18 años
<b>Días de visita</b>	09 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo en el marco de la Auditoría Social llevada a cabo por SENAME el primer semestre del año 2018:</b></p> <p>En base al estudio realizado, bajo una mirada transversal que logró agrupar en tres ámbitos revisados; gestión de la residencia, carpetas individuales de los procesos de intervención, y aplicación de entrevista de percepción del servicio a los niños, niñas y adolescentes, que el centro da cuenta de necesidades de mejoras significativas en cuanto a su gestión interna y a los procesos de intervención que se están llevando a cabo con los adolescentes presentes al momento de esta visita.</p> <p>En complemento a lo señalado anteriormente, la auditoría efectuada al Centro CREAD Nuevo Amanecer, desprende observaciones sustanciales que afectan de manera directa la calidad de la atención de los adolescentes presentes en el centro; a saber, en materia de intervención técnica referida a todo el curso del proceso de intervención psicosocial que se realiza en este centro. Conjuntamente, surgen aspectos de relevancia en torno a las condiciones de infraestructura, mantención, equipamiento y ambientación, lo cual complejiza mayormente la situación general del CREAD.</p> <p>Tocante al ámbito de las condiciones e infraestructura y equipamiento, cabe señalar que los aspectos referidos a las características de la infraestructura, es un ámbito que demanda una proyección de tiempo mayor para el mejoramiento en esta materia; no obstante, existen aspectos que en el corto y el mediano plazo pueden optimizar, tales como mejorar la mantención de los espacios recreativos y áreas verdes del centro. En cuanto a los aspectos relacionados a la ambientación, se deben mejorar a la brevedad la sala dispuesta para las visitas familiares a los jóvenes.</p>

Es necesario también, mejorar la ornamentación tanto de los comedores, habitaciones, sala de taller, comedores, de las salas de atención y área del equipo psicosocial. En resumen, se debe trabajar en torno a mejorar sustancialmente el espacio residencial de los adolescentes y funcionarios del centro, ya que esto se transforma en un complementado relevante para el trabajo reparatorio y en la mejora de la convivencia interna en el CREAD. Se solicita que el espacio destinado al desarrollo de talleres se mantenga bajo condiciones de limpieza adecuadas que permitan disponer de dicho espacio cuando se requiera.

En materia de salud, respecto al número de jóvenes que evidencian problemas de consumo de alcohol y drogas, se solicita tener presente efectuar los cruces de esta información respecto a los actuales procesos de intervención, de modo de orientar un trabajo de mayor integralidad acerca de las situaciones particulares de cada adolescente presente en el centro.

En materia de educación, se solicita se oriente un trabajo hacia la vinculación con proyectos de reinserción educativa presentes en la región. Considerar un trabajo de mayor especificación en torno a este ámbito, tratando de hacer una revisión particular de cada joven respecto a su situación escolar, reconociendo las variables que están afectando sus permanencias en los establecimientos educacionales, tales como posibles discriminaciones o la omisión de acciones por parte del colegio en apoyar a los jóvenes en su asistencia regular al colegio. Ante hechos de esta naturaleza, se estima necesario establecer las coordinaciones con la Superintendencia de Educación de la región y formalizar los reclamos correspondientes.

En torno al ámbito de la alimentación, se reitera observación tendiente a considerar las posibles variaciones alimenticias para los jóvenes.

En cuanto a los diagnósticos elaborados, relativo a las observaciones expuestas en términos de la elaboración de estos en materia de fuentes de información y áreas de desarrollo abordadas, se solicita efectuar en el marco de la supervisión técnica, un análisis en profundidad de estos resultados, a objeto de hacer mejoras en el procedimiento de los futuros diagnósticos a realizar. Asimismo, se solicita que, en este mismo marco de supervisión técnica, se requiere que se determine el número de informes diagnósticos que se deben actualizar, logrando mejorar los estándares de calidad esperados.

Respecto a la coherencia del diagnóstico y los PII, se solicita hacer una revisión de estos resultados en el proceso de supervisión técnica y en instancias de reunión técnica al interior del centro de manera reevaluar planes de intervención.

Respecto a los objetivos de la intervención, se solicita hacer en el mismo proceso de supervisión y en las instancias de reunión internas del centro en la revisión general de todos los PII de manera de efectuar las actualizaciones correspondientes, estableciendo nuevos procedimientos que permitan mantener un sistema de monitoreo permanente para el seguimiento y evaluación oportuna de los PII. Asociado a lo anterior, se solicita que en este proceso transversal que implica la

	<p>intervención psicosocial con los adolescentes presentes en el centro, se requiere que se establezca nuevas estrategias en el sistema de monitoreo en cuanto al trabajo coherente entre diagnósticos, planes de intervención, acciones a realizar en función del cumplimiento de los objetivos propuestos y los registros con calidad técnica que den muestra del proceso del trabajo en los ejes de acción (Individual, familiar y comunitario/redes)</p> <p>Se solicita que se puedan establecer nuevas acciones regulares de opinión de los adolescentes del centro, el cual permitan favorecer la participación activa e inclusiva de estos en las distintas categorías señaladas (buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, actividades recreativas, satisfacción de necesidades básicas, entre otras).</p>
--	--

<b>CREAD Playa Ancha</b>	
<b>Región</b>	V Región
<b>Director/a</b>	Carolina Emparán Huertus
<b>Correo</b>	carolina.emparan@sename.cl
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	48
<b>Edades NNA</b>	6 a 18 años
<b>Días de visita</b>	07 y 08 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo en el marco de la Auditoría Social llevada a cabo por SENAME el primer semestre del año 2018:</b></p> <p>Se requiere que sean realizadas las gestiones para tramitar capacitación al personal en primeros auxilios, ya que en la actualidad no se cuenta con personal capacitado. También, mejorar los tiempos de evacuación, a través de la socialización a niños, niñas y adolescentes y funcionarios de las estrategias preventivas en materias de seguridad y emergencia.</p> <p>Si bien un total de 63 niños, niñas y adolescentes e encuentran con alternativa educacional, es importante que el 100% de los niños, niñas y adolescentes vigentes en el CREAD estén matriculados o inscritos y, asistan a procesos de formación escolar, lo cual es una obligación de quienes se encuentran a cargo de su cuidado y protección.</p> <p>Elaborar Protocolo de Convivencia y Protocolo de Reclamos, Quejas y Felicitaciones.</p> <p>Respecto a los antecedentes técnicos, las carpetas se encontraban incompletas, con antecedentes desactualizados y con evidente carencia de verificadores que avalaran la efectiva ejecución de la intervención. En este contexto, se requiere con carácter de</p>



urgencia que los profesionales del equipo psicosocial determinen una metodología y cronograma de trabajo que les permita subsanar esta situación a la brevedad.

Respecto a los PII, se visualiza inconsistencia tanto en el diseño como en la verificación de las intervenciones realizadas. Se detectan inconsistencias entre los objetivos establecidos y las actividades que permitirían su cumplimiento. En relación a la evaluación del PII cada tres meses, hay ausencia en su cumplimiento, en consideración que se requiere que el 100% de las carpetas cuente con el envío según lo establece el Tribunal de Familia, de los informes de avance. Es exigencia que el 100% de los diagnósticos de los niños, niñas y adolescentes, cuente con este abordaje en los ámbitos individual y sociofamiliar.

Escaso porcentaje de objetivos de intervención orientados a la reparación del daño. Respecto de este punto, se esperaría que el 100% de los niños, niñas y adolescentes vigentes en el CREAD, cuente con un trabajo destinado a procesos terapéuticos.

Con relación al objetivo para la Vida Independiente, de las carpetas revisadas, se observó ausencia de trabajo en esta materia. Cobra relevancia el rol del Trabajador Social y el Terapeuta Ocupacional, ya que los planes y registros de intervención, no reflejan avances del proceso.

Los CREAD, son los únicos centros residenciales a nivel nacional, que cuentan con el recurso profesional de Terapeuta Ocupacional; sin embargo, los resultados levantados de la revisión de carpetas, dan cuenta que no estarían recibiendo esta prestación, observándose una alta ausencia de registros y objetivos de trabajo en materia ocupacional.

Es exigencia que el 100% de los informes de avance de los niños, niñas y adolescentes, sea coherente con el PII.

Se observó falta de actualización de los PII, cuando la situación del niño o familia cambia. Es necesario que los equipo puedan observar permanentemente hacia donde esperan apuntar las estrategias de trabajo, ya que, al revisar las carpetas, no hay coherencia entre lo propuesto y el quehacer o dirección que toma la intervención, también preocupa la existencia intervenciones sin periodicidad. Es urgente que Jefes Técnicos y equipo profesional efectúen revisión de la periodicidad y organización de las intervenciones.

En el 94% de los casos, los antecedentes y registros de carpeta, no dan cuenta de que los procesos de intervención apunten al logro de los objetivos planteados en el PII, en cualquiera de los niveles de trabajo propuestos (Individual, Familiar o Comunitario).

A partir de lo anterior, resulta preocupante que no exista una planificación de los procesos y que el PII no esté cumpliendo la función de marco orientador para la restitución de derechos y resignificación del daño. Se requiere priorizar las estrategias del abordaje técnico, con la totalidad del equipo profesional (Psicólogos, Trabajadores Sociales, Terapeuta Familiar y Terapeuta Ocupacional).

	<p>Respecto de las entrevistas con los niños, niñas y adolescentes, las respuestas permiten dar cuenta de la necesidad urgente que tienen de mayores actividades que les permitan expresarse libremente acorde a sus edades, preferencias y emocionalidades. Se advierte la necesidad de que la permanencia en los Centros sea más grata, considerando las vulneraciones por las cuales han debido ser ingresados a dicha medida alternativa, por tanto, es primordial generar cambios respecto de sus actividades recreativas, educativas, formativas y de convivencia, considerando sus manifiestos.</p> <p>Revisar y hacer los ajustes necesarios, si corresponden, al proceso de supervisión, visualizando variables relacionadas con buenas practicas, ambientes emocionalmente seguros y bien tratantes, instaurar en los centros la consulta “encuesta de opinión”, de carácter trimestral a los niños, niñas y adolescentes usuarios (as) de CREAD.</p> <p>Considerando que actualmente el CREAD Playa Ancha se encuentra en proceso de cierre, situación que ha obligado a los profesionales a cargo de los procesos interventivos focalizarse en efectuar la evaluación de los casos, se podría considerar este contexto como una oportunidad para revisar, reformular e incorporar los respectivos antecedentes y verificadores faltantes que sustentan el desarrollo de dicho proceso de acuerdo a las especificaciones consignadas en las OOTT y Protocolos que norman el funcionamiento de la modalidad.</p>
--	--

<b>CREAD Pudahuel</b>	
<b>Región</b>	Región Metropolitana
<b>Director/a</b>	Nuvia Caro Alvarado
<b>Correo</b>	<a href="mailto:nuvia.caro@sename.cl">nuvia.caro@sename.cl</a>
<b>NNA Presentes al momento de levantamiento de la información</b>	89
<b>Edades NNA</b>	12 a 18
<b>Días de visita</b>	08 y 09 de mayo de 2018
<b>Comentarios y sugerencias</b>	<p><b>La siguiente información corresponde a las principales sugerencias comentarios y observaciones presentados a partir del levantamiento en terreno realizado en la segunda semana de mayo en el marco de la Auditoría Social llevada a cabo por SENAME el primer semestre del año 2018:</b></p> <p>Dentro de las medidas de seguridad, se encuentra el compromiso de realizar el simulacro, el primer cuatrimestre del año, sin embargo, al momento de la auditoria éste no había sido realizado.</p> <p>Se requiere adoptar las medidas que correspondan a objeto de dar cumplimiento del protocolo de abandono. Se espera informe que contenga las medidas adoptadas que permitan dar cumplimiento a la normativa legal e institucional.</p> <p>A nivel de infraestructura, CREAD Pudahuel requiere de la mejora interna de la casa que habitan los jóvenes. Esto es un tema también señalado por los mismos</p>

adolescentes en sus encuestas, en donde hacen precisiones respecto de aquellos elementos de este ámbito que requieren ser mejorados, como camas, sillones, baños y pintura interna. Por tanto, se requiere del desarrollo de acciones que permitan que las diversas casas se encuentren debidamente habilitadas para su uso como espacio vital. Lo anterior, a través de una metodología que permita que los mismos adolescentes promuevan el cuidado de dichas dependencias. Es necesario por tanto, establecer un plan de trabajo que permita dar respuesta a las necesidades con un trabajo colaborativo entre equipo técnico y administrativo.

Desde el punto de vista técnico, la revisión de las carpetas permitió visualizar que, si bien, cuentan con un orden que facilita su lectura, existen planes de intervención que no se encuentran actualizados. Es necesario adoptar medidas remediales de inmediato.

Junto con lo anterior, se pudo observar ausencia de registros de intervención, por lo que no fue posible determinar en la totalidad de los casos, el proceso desarrollado con el adolescente y su familia. De este proceso se pudo desprender también que la intervención individual, prestación que deben recibir todos los niños, niñas y adolescentes ingresados a CREAD, esta no se realiza en todos los casos y cuando se realiza, no cuenta con una periodicidad que permita el desarrollo de los objetivos de intervención. Concomitante con lo anterior, algunos registros de intervención psicológica están contextualizadas por episodios de crisis del adolescente y no con un proceso sistemático, asociado a los objetivos fijados producto de los hallazgos del diagnóstico. A este respecto, se requiere que se instruya a cada profesional la actualización de cada una de las carpetas, poniendo al día la información de cada uno de los procesos desarrollados con los adolescentes.

En cuanto a la intervención familiar, se deben desplegar otras estrategias que permitan sumar a los adultos de los adolescentes a su proceso de intervención. Los registros de intervención con familia, daban cuenta de sesiones principalmente de traspaso de información y encuadre, mas no se pudo observar un trabajo sistemático y planificado orientado a la restitución del derecho del adolescente a vivir en familia. Finalmente, se requiere que, a través de un proceso sistemático de análisis de casos, estas observaciones vayan siendo trabajadas entre la jefatura técnica y los equipos psicosociales.

Respecto de las encuestas, esta arrojó un alto porcentaje de confianza en los adultos del centro, principalmente educadores (as) de trato directo y equipo psicosocial, así como en sus pares. Este es un elemento relevante, considerando que el vínculo es la base del trabajo de los equipos técnicos y de trato directo de los CREAD. Sin embargo, y considerando los resultados respecto de presencia o ausencia de ambientes emocionalmente seguros, la opinión de los jóvenes resalta la confianza en el espacio del CREAD como un espacio protectorio, pero resienten las dinámicas que se generan al interior, principalmente entre pares y algunos ETD.

	<p>En relación a este punto, se requiere del desarrollo de una rutina que reduzca los tiempos de ocio y la permanencia en casa. La sensación de encierro a la que refieren los adolescentes es un elemento que dificulta la convivencia tanto entre pares como con los adultos. Estas actividades deben favorecer la convivencia interna de las casas, tanto entre los jóvenes, como entre estos y el equipo de educadores de trato directo, pero también debe permitirles una rutina de vida de mayor normalidad y con mayor interacción entre los y las adolescentes, y con pares fuera del Centro.</p>
--	---