



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

INFORME FINAL

AUDITORÍA SOCIAL

**SISTEMA DE CUIDADO ALTERNATIVO
RESIDENCIAL**

SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Marzo 2019

INDICE

1. INTRODUCCION

2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA TOTAL RESIDENCIAS RED SENAME

2.1. Situación educacional de los niños, niñas y adolescentes de residencias de protección de Organismos Colaboradores Acreditados.

2.2. Situación de ficha social.

2.3. Situación de salud.

3. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN TERRENO RESIDENCIAS ORGANISMOS COLABORADORES

3.1. Información estadística de las visitas

3.1.1. Residencias Auditadas.

3.1.2. Fichas residenciales aplicadas.

3.1.3. Carpetas individuales revisadas.

3.1.4. Encuestas aplicadas/contestadas de niños, niñas y adolescentes.

3.2. Resultados estadísticos de aplicación de ficha residencial

3.2.1. Salud

3.2.2. Infraestructura

3.2.3. Dotación

3.2.4. Educación

3.2.5. Cobertura

3.3. Principales hallazgos del trabajo técnico

3.3.1. Gestión técnica y administrativa

3.3.2. Calidad del registro en las carpetas individuales de los niños, niñas y adolescentes

3.3.3. Calidad de los planes de intervención individual de los niños, niñas y adolescentes

3.3.4. Trabajo con Familia

3.3.5 Intervención en Etapa de Pre-Egreso.

3.4. Resultados de encuestas aplicadas a niños, niñas y adolescentes

4. CONCLUSIONES

5. ANEXOS

1. INTRODUCCION

Siguiendo con la tarea encomendada por el Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echeñique, se continuó con el proceso de auditoría social al sistema residencial de protección, el cual contempló en una primera etapa a las residencias de Administración Directa (CREAD) y en una segunda etapa a los centros residenciales ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados, en la totalidad de regiones del país.

Esta iniciativa tiene por objeto conocer en terreno la situación en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que son parte de la red residencial del SENAME, en ámbitos tan sensibles como la salud, educación, hábitat o entorno, registro social de hogares, planes de intervención y la percepción que tienen los niños, niñas y adolescentes respecto a su vida en la residencia.

Este documento contiene información relevante de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias ejecutadas por Organismos Colaboradores. Esta consolidación de datos, se obtiene del cruce de información del Sistema de Gestión de SENAME con las bases de datos de los Ministerios de Salud, Ministerio de Desarrollo Social y Educación. Lo anterior, nos permite contar con una mirada transversal e integrada respecto de la situación real en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes de la red.

Además, posee información de la auditoría social realizada por equipos en terreno a los centros residenciales de protección ejecutados por Organismos Colaboradores. En cada centro residencial se aplicaron instrumentos relacionados con la gestión técnica y administrativa de cada residencia, revisión de las carpetas individuales de los procesos de intervención, y aplicación de entrevistas de percepción respecto de la calidad de la atención a los niños, niña y adolescente.

En este contexto, se visitaron 212 residencias administradas por Organismos Colaboradores a nivel nacional, para la aplicación de Ficha Residencial. Respecto de lo correspondiente a la revisión de carpetas individuales, se efectuó en 209¹ residencias, observando un total de **4.895² carpetas individuales de niños, niñas y adolescentes** que se encontraban vigentes al momento de las visitas en terreno.

Este proceso se efectuó en dos etapas: La primera durante los meses de junio y agosto de 2018 a las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Maule y Biobío, abarcando el **64%** de la oferta residencial a nivel nacional. La segunda se ejecutó durante los meses de octubre y noviembre de 2018, en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Libertador O'Higgins, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, abarcando el **36%** restante de la oferta residencial de protección.

De igual manera, si bien, el foco del presente documento se centra en residencias ejecutadas por Organismos Colaboradores, de igual manera en el desarrollo de este informe, se van realizando comparaciones de los principales resultados obtenidos en los Centros de Administración Directa de SENAME – CREAD.

¹ Se efectúa revisión de carpetas en 209 residencias, restándose las residencias de las Comunas de Isla de Pascua y Palena, por distancia y plazos de evaluación; además de la residencia correspondiente a la Comuna de Calbuco, producto del cierre y término de funcionamiento de este centro residencial.

² Se excluyen de la revisión personas mayores de edad en situación de discapacidad.



Confiamos en que los resultados obtenidos permitan tanto al Estado, como a la sociedad civil, y a todos quienes se sientan interpelados e invitados a actuar ante esta realidad, tomar las medidas necesarias para ir avanzando cada día con mejor foco, más certezas y más efectividad, en la restitución de derechos y mejoras en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados y requieren con urgencia ser protegidos en sus derechos.

2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA TOTAL RESIDENCIAS RED SENAME

Para dar inicio al presente informe, se muestran a continuación los antecedentes que son levantados desde la base de datos Senainfo, incorporando además, los aportes de cruces de datos del Ministerio de Salud y Ministerio de Educación.

Al 30 de noviembre de 2018, la población vigente a nivel nacional en los centros residenciales de cuidado alternativo administrado por Organismos Colaboradores y administrados directamente por el Servicio Nacional de Menores, son los siguientes:

Región	Residencias OCAS	CREAD SENAME	Total general
XV ARICA Y PARINACOTA	82	48	130
I TARAPACÁ	123		123
II ANTOFAGASTA	157		157
III ATACAMA	93		93
IV COQUIMBO	216		216
V VALPARAÍSO	781	79	860
VI O'HIGGINS	213		213
VII MAULE	540	50	590
XVI ÑUBLE	163		163
VIII BIOBÍO	719	185	904
IX ARAUCANÍA	322	97	419
XIV LOS RÍOS	163		163
X LOS LAGOS	415		415
XI AYSÉN	9	7	16
XII MAGALLANES	40		40
XIII METROPOLITANA	1.590	321	1.911
Total General	5.626	787	6.413

Fuente: Senainfo al 30 de noviembre de 2018.

2.1. SITUACIÓN EDUCACIONAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN EJECUTADAS POR ORGANISMOS COLABORADORES. (Información proveniente de MINEDUC)

Tabla N°1³: Cantidad de Niños, Niñas y Adolescentes Matriculados - noviembre 2018
(Considera niños, niñas y adolescentes entre los 5 y los 17 años, 11 meses y 29 días)

Región	Residencias OCAS				Total Residencias	CREAD SENAME				Total CREAD	Total
	Matriculado	%	Retirado	%		Matriculado	%	Retirado	%		
XV ARICA Y PARINACOTA	49	1,4%	2	0,1%	51	17	3,3%	17	3,3%	34	85
I TARAPACÁ	64	1,9%	13	0,4%	77		0,0%		0,0%		77
II ANTOFAGASTA	84	2,4%	7	0,2%	91		0,0%		0,0%		91
III ATACAMA	53	1,5%	5	0,1%	58		0,0%		0,0%		58
IV COQUIMBO	114	3,3%	17	0,5%	131		0,0%		0,0%		131
V VALPARAÍSO	514	14,9%	51	1,5%	565	48	9,3%	22	4,3%	70	635
VI O'HIGGINS	51	1,5%	7	0,2%	58		0,0%		0,0%		58
VII MAULE	359	10,4%	20	0,6%	379	22	4,3%	22	4,3%	44	423
XVI ÑUBLE	133	3,8%	6	0,2%	139		0,0%		0,0%		139
VIII BIOBÍO	502	14,5%	23	0,7%	525	77	15,0%	46	8,9%	123	648
IX ARAUCANÍA	252	7,3%	11	0,3%	263	43	8,3%	17	3,3%	60	323
XIV LOS RÍOS	98	2,8%	16	0,5%	114		0,0%		0,0%		114
X LOS LAGOS	267	7,7%	43	1,2%	310		0,0%		0,0%		310
XI AYSÉN	3	0,1%		0,0%	3	2	0,4%	2	0,4%	4	7
XII MAGALLANES	24	0,7%	1	0,0%	25		0,0%		0,0%		25
XIII METROPOLITANA	611	17,7%	59	1,7%	670	135	26,2%	45	8,7%	180	850
Total General	3.178	91,9%	281	8,1%	3.459	344	66,8%	171	33,2%	515	3.974*

Fuente: Base de datos MINEDUC, con fecha de corte al 30-11-2018

Como se observa en el cuadro, existen un **91.9%** de niños, niñas y adolescentes en **Residencias OCA** que se encuentran **matriculados** el presente año, mientras que en los **CREAD** corresponde a un **66.8%**

Es posible hacer presente, que dentro de este grupo existe un número de adolescentes que se encuentren en preparación para la rendición de exámenes libres y son registrados por MINEDUC, como “sin matrícula”, pese a estar en un proceso educativo formal. Este dato no está disponible en las bases del MINEDUC, ya que se maneja a nivel de las respectivas Corporaciones Municipales de Educación o Municipios respectivos.

³ (*) De la cantidad de 6.413 niños, niñas y adolescentes (NNA) vigentes, no se consideran los siguientes casos:

- 6 NNA de OCAS que no presentan RUT ni Información en la base de MINEDUC
- 785 NNA de OCAS que se encuentran entre el rango de edad (0-4) años
- 143 NNA en CREAD que se encuentran entre el rango de edad (0-4) años
- 320 NNA que se encuentran en el rango edad mayores de 18 años.
- 978 NNA que se encuentran en residencias para discapacitados
- 207 NNA que no cuentan con información en el Mineduc

Tabla N°2⁴: Promedio de Asistencia Escolar a noviembre 2018, desagregada por región y tramo asistencia

Región	Residencias OCAS								Total OCAS	CREAD SENAME								Total CREAD	Total
	<25%		25-84%		85% o más		No registra	<25%		25-84%		85% o más		No registra					
	%	%	%	%	%	%		%		%	%	%							
XV ARICA Y PARINACOTA		0,0%	17	0,5%	32	0,9%	2	0,1%	51	8	1,6%	20	3,9%	6	1,2%		0,0%	34	85
I TARAPACÁ	5	0,1%	33	1,0%	36	1,0%	3	0,1%	77		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	77	
II ANTOFAGASTA	4	0,1%	36	1,0%	48	1,4%	3	0,1%	91		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	91	
III ATACAMA	4	0,1%	26	0,8%	27	0,8%	1	0,0%	58		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	58	
IV COQUIMBO	11	0,3%	65	1,9%	55	1,6%		0,0%	131		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	131	
V VALPARAÍSO	28	0,8%	197	5,7%	321	9,3%	19	0,5%	565	14	2,7%	30	5,8%	24	4,7%	2	0,4%	70	635
VI O'HIGGINS	4	0,1%	22	0,6%	31	0,9%	1	0,0%	58		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	58	
VII MAULE	9	0,3%	115	3,3%	246	7,1%	9	0,3%	379	16	3,1%	25	4,9%	2	0,4%	1	0,2%	44	423
XVI ÑUBLE	5	0,1%	47	1,4%	82	2,4%	5	0,1%	139		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	139	
VIII BIOBÍO	24	0,7%	173	5,0%	316	9,1%	12	0,3%	525	39	7,6%	63	12,2%	19	3,7%	2	0,4%	123	648
IX ARAUCANÍA	6	0,2%	51	1,5%	200	5,8%	6	0,2%	263	11	2,1%	32	6,2%	14	2,7%	3	0,6%	60	323
XIV LOS RÍOS	8	0,2%	45	1,3%	60	1,7%	1	0,0%	114		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	114	
X LOS LAGOS	16	0,5%	101	2,9%	188	5,4%	5	0,1%	310		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	310	
XI AYSÉN		0,0%	1	0,0%	2	0,1%		0,0%	3	1	0,2%	3	0,6%		0,0%		0,0%	4	7
XII MAGALLANES		0,0%	8	0,2%	16	0,5%	1	0,0%	25		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	25	
XIII METROPOLITANA	24	0,7%	291	8,4%	331	9,6%	24	0,7%	670	31	6,0%	106	20,6%	35	6,8%	8	1,6%	180	850
Total General	148	4.3%	1.228	35.5%	1.991	57.6%	92	2.7%	3.459	120	23.3%	279	54.2%	100	19.4%	16	3.1%	515	3.974*

Fuente: Base de datos MINEDUC, con fecha de corte al 30-11-2018

Tramo de asistencias:

- No Asiste (menor que 25%)
- Asiste en Forma Interrumpida (25-84%)
- Asiste regularmente (85% o más)
- No registra asistencia para el periodo

La tabla precedente muestra el porcentaje de asistencia de los niños, niñas y adolescentes, donde se puede observar que el 57.6% de ellos y ellas, presenta una asistencia regular, lo que implica que se encuentran en un proceso educativo sistemático, jugando un rol relevante la residencia OCA en el ejercicio del derecho a la educación. En el caso de los CREAD, la asistencia regular al sistema escolar, alcanza un 19.4%.

Las residencias OCA, cuentan entonces con un 91.3% de niños y niñas matriculados en el 2018, un 7.7% retirado de establecimientos escolares y un 1.0% sin matrícula.

En lo que respecta al desempeño escolar, es posible señalar que un total de 2.178 niños y niñas fueron promovidos de curso durante el año 2017. Sin embargo, existen 201 que se han retirado del sistema escolar y 346 que ha reprobado el año escolar.

La tabla N°4, da cuenta del comportamiento respecto del total nacional y regional tanto en Residencias de Organismos Colaboradores, como CREAD, respecto del desempeño escolar y la condición de matrícula.

En el caso de los CREAD, un 52.6% se encuentra matriculado en el 2018, un 32.6% debió ser retirado del establecimiento escolar, y un 14.8% no cuenta con matrícula.

⁴ (*) De la cantidad de 6.413 niños, niñas y adolescentes (NNA) vigentes, no se consideran los siguientes casos:

- 6 NNA de OCAS que no presentan RUT ni Información en la base de MINEDUC
- 785 NNA de OCAS que se encuentran entre el rango de edad (0-4) años
- 143 NNA en CREAD que se encuentran entre el rango de edad (0-4) años
- 320 NNA que se encuentran en el rango edad mayores de 18 años.
- 978 NNA que se encuentran en residencias para discapacitados
- 207 NNA que no cuentan con información en el Mineduc

Tabla N°3: Situación escolar 2018 de los Niños, Niñas y Adolescentes

Región	Situación 2017	Residencias OCAS						CREAD SENAME						Total SENAME	Total general
		M	%	R	%	SM	%	M	%	R	%	SM	%		
XV ARICA Y PARINACOTA	Promovido	29	1,1%	1	0,0%		0,0%	14	3,3%	7	1,6%		0,0%	21	51
	Reprobado	8	0,3%		0,0%		0,0%		0,0%	4	0,9%	2	0,5%	6	14
	Retirado		0,0%		0,0%		0,0%	3	0,7%	4	0,9%	9	2,1%	16	16
I TARAPACÁ	Promovido	47	1,7%	4	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		51
	Reprobado	5	0,2%	5	0,2%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		10
	Retirado	1	0,0%	2	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		3
II ANTOFAGASTA	Promovido	48	1,8%	3	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		51
	Reprobado	8	0,3%	4	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		12
	Retirado	3	0,1%		0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		4
III ATACAMA	Promovido	26	1,0%	3	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		29
	Reprobado	7	0,3%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		8
	Retirado	3	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		3
IV COQUIMBO	Promovido	71	2,6%	7	0,3%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		78
	Reprobado	13	0,5%	3	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		16
	Retirado	3	0,1%	4	0,1%	2	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		9
V VALPARAÍSO	Promovido	331	12,1%	29	1,1%		0,0%	17	4,0%	5	1,2%		0,0%	22	382
	Reprobado	40	1,5%	9	0,3%		0,0%	8	1,9%	4	0,9%		0,0%	12	61
	Retirado	41	1,5%	4	0,1%	3	0,1%	8	1,9%	6	1,4%	6	1,4%	20	68
VI O'HIGGINS	Promovido	34	1,2%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		35
	Reprobado	4	0,1%	2	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		6
	Retirado	5	0,2%	1	0,0%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		7
VII MAULE	Promovido	220	8,1%	10	0,4%		0,0%	13	3,1%	2	0,5%		0,0%	15	245
	Reprobado	29	1,1%	1	0,0%	1	0,0%	1	0,2%	10	2,3%		0,0%	11	42
	Retirado	18	0,7%	1	0,0%	2	0,1%	3	0,7%	7	1,6%	4	0,9%	14	35
XVI ÑUBLE	Promovido	90	3,3%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		91
	Reprobado	9	0,3%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		10
	Retirado	14	0,5%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		15
VIII BIOBÍO	Promovido	324	11,9%	10	0,4%	1	0,0%	25	5,9%	21	4,9%	2	0,5%	48	383
	Reprobado	54	2,0%	5	0,2%		0,0%	10	2,3%	8	1,9%	4	0,9%	22	81
	Retirado	16	0,6%	1	0,0%	3	0,1%	9	2,1%	9	2,1%	13	3,1%	31	51
IX ARAUCANÍA	Promovido	189	6,9%	7	0,3%		0,0%	14	3,3%	9	2,1%		0,0%	23	219
	Reprobado	20	0,7%		0,0%		0,0%	5	1,2%	3	0,7%		0,0%	8	28
	Retirado	5	0,2%	1	0,0%		0,0%	13	3,1%	3	0,7%	2	0,5%	18	24
XIV LOS RÍOS	Promovido	56	2,1%	6	0,2%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		63
	Reprobado	14	0,5%	4	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		18
	Retirado	5	0,2%	2	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		7
X LOS LAGOS	Promovido	200	7,3%	21	0,8%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		221
	Reprobado	23	0,8%	4	0,1%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		27
	Retirado	8	0,3%	7	0,3%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		16
XI AYSÉN	Promovido		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%	1	0,2%		0,0%	2	2
	Reprobado	1	0,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%		0,0%		0,0%	1	2
	Retirado		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%	1	0,2%	1	1
XII MAGALLANES	Promovido	15	0,6%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		15
	Reprobado	3	0,1%	1	0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		4
XIII METROPOLITANA	Promovido	359	13,2%	31	1,1%	3	0,1%	56	13,1%	22	5,2%	6	1,4%	84	477
	Reprobado	56	2,1%	10	0,4%	1	0,0%	15	3,5%	8	1,9%	1	0,2%	24	91
	Retirado	32	1,2%	2	0,1%	8	0,3%	8	1,9%	6	1,4%	13	3,1%	27	69
Total General		2487	91,3%	210	7,7%	28	1,0%	224	52,6%	139	32,6%	63	14,8%	426	3.151 ⁵

Fuente: Base de datos MINEDUC, con fecha de corte al 30-11-2018

Leyenda:

- M: Matriculado 2018
- R: Retirado 2018
- SM: Sin Matricula 2018

⁵ La diferencia de 823 casos, respecto de las tablas precedentes, puede deberse a los nuevos ingresos que se produjeron durante el año 2018 a los centros residenciales.

2.2 SITUACIÓN FICHA SOCIAL

Tabla N°4⁶: Cantidad de NNA que presentan Registro Social de Hogares, desagregados por Región

Región	Residencias OCAS				Total OCAS	CREAD SENAME				Total SENAME	Total general
	Con Registro	%	Sin Registro	%		Con Registro	%	Sin Registro	%		
XV ARICA Y PARINACOTA	77	1,4%	5	0,1%	83	48	6,1%		0,0%	48	130
I TARAPACÁ	112	2,0%	11	0,2%	123		0,0%		0,0%		123
II ANTOFAGASTA	140	2,5%	17	0,3%	157		0,0%		0,0%		157
III ATACAMA	92	1,6%	1	0,0%	95		0,0%		0,0%		95
IV COQUIMBO	205	3,6%	11	0,2%	218		0,0%		0,0%		218
V VALPARAÍSO	764	13,6%	13	0,2%	781	77	9,8%	2	0,3%	79	856
VI O'HIGGINS	207	3,7%	6	0,1%	213		0,0%		0,0%		213
VII MAULE	523	9,3%	16	0,3%	540	49	6,2%	1	0,1%	50	589
XVI ÑUBLE	163	2,9%		0,0%	163		0,0%		0,0%		163
VIII BIOBÍO	705	12,5%	14	0,2%	719	178	22,6%	7	0,9%	185	904
IX ARAUCANÍA	314	5,6%	7	0,1%	322	94	11,9%	3	0,4%	97	418
XIV LOS RÍOS	163	2,9%		0,0%	163		0,0%		0,0%		163
X LOS LAGOS	409	7,3%	6	0,1%	415		0,0%		0,0%		415
XI AYSÉN	9	0,2%		0,0%	9	7	0,9%		0,0%	7	16
XII MAGALLANES	40	0,7%		0,0%	40		0,0%		0,0%		40
XIII METROPOLITANA	1560	27,7%	30	0,5%	1.590	297	37,7%	24	3,0%	321	1.911
Total General	5483	97,4%	137	2,4%	5.631	750	95,3%	37	4,7%	787	6.407*

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social con fecha de corte 31-10-2018

Respecto del Registro Social de Hogares, el porcentaje que no cuenta con la inscripción correspondiente, puede contener niños que han ingresado recientemente a residencias. En estos casos, la tramitación se realiza en paralelo al proceso de intervención.

Asimismo, es importante señalar en este punto que para el año 2018, en una revisión del procedimiento establecido para el ingreso de los niños, niñas y adolescentes al Registro Social de Hogares, se ha determinado a quienes se les debe solicitar inscripción inmediata al momento de su ingreso a cuidado alternativo residencial, quedando como sigue:

- Madres adolescentes y gestantes.
- Adolescentes con proyecto de vida independiente a partir de los 15 años de edad.
- Niños, niñas y adolescentes con discapacidad física e intelectual.
- Adultos en centros residenciales para personas que presentan discapacidad.
- Otras situaciones, en que el equipo técnico, evalúe algún beneficio educacional u otro, por ejemplo.

⁶ *Existen 6 NNA que no presentan información de edad ni presentan Registro Social de Hogares.

2.3 SITUACIÓN DE SALUD

Proporción de niños, niñas y adolescentes en sistema residencial que hicieron uso de prestaciones de salud ambulatoria y de urgencia en los años 2016, 2017 y 2018 (Base Ministerio de Salud).

Tabla N°5⁷: Cantidad de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos ingresados a urgencia desagregado por categoría y año de atención. (Continúa en siguiente hoja)

Región	Grupo - CIE10	Residencias OCAS			CREAD SENAME		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
XV ARICA Y PARINACOTA	Emergencia Evidente (C2)			1		4	6
	Urgencia Médica Relativa (C3)	15	17	15	12	17	9
	Atención médica general.(C5)	1	7	22	4	3	13
Total XV ARICA Y PARINACOTA		16	24	38	16	24	28
I TARAPACÁ	Emergencia Evidente (C2)	1					
	Urgencia Médica Relativa (C3)	1	2	6			
	Atención médica general.(C5)		3	6			
Total I TARAPACÁ		2	5	12			
II ANTOFAGASTA	Emergencia Evidente (C2)	1	2	11			
	Urgencia Médica Relativa (C3)	7	28	26			
	Atención médica general.(C5)	4	16	8			
Total II ANTOFAGASTA		12	46	45			
III ATACAMA	Emergencia Evidente (C2)		1	1			
	Urgencia Médica Relativa (C3)	6	3	4			
	Atención médica general.(C5)	34	47	49			
Total III ATACAMA		40	51	54			
IV COQUIMBO	Emergencia Evidente (C2)		3				
	Urgencia Médica Relativa (C3)	7	13	15			
	Atención médica general.(C5)	24	39	35			
Total IV COQUIMBO		31	55	50			
V VALPARAÍSO	Emergencia Evidente (C2)	35	39	24	10	12	3
	Urgencia Médica Relativa (C3)	161	224	163	30	37	24
	Atención médica general.(C5)	65	81	59	10	10	3
Total V VALPARAÍSO		261	344	246	50	59	30
VI O'HIGGINS	Emergencia vital (C1)			1			
	Emergencia Evidente (C2)	1	1	1			
	Urgencia Médica Relativa (C3)	16	22	14			
	Atención médica general.(C5)	17	13	12			
Total VI O'HIGGINS		34	36	28			
VII MAULE	Emergencia vital (C1)	2		1		1	
	Emergencia Evidente (C2)	24	43	39	7	5	14
	Urgencia Médica Relativa (C3)	137	149	162	18	26	25
	Atención médica general.(C5)	141	179	187	17	19	15
Total VII MAULE		304	371	389	42	51	54
XVI ÑUBLE	Emergencia Evidente (C2)	1					
	Urgencia Médica Relativa (C3)	5	5	1			
	Atención médica general.(C5)	21	119	99			
Total XVI ÑUBLE		27	124	100			
VIII BIOBÍO	Emergencia vital (C1)		1	1			1
	Emergencia Evidente (C2)	6	2	21	2	3	27
	Urgencia Médica Relativa (C3)	44	114	114	28	54	67
	Atención médica general.(C5)	89	201	262	28	75	85
Total VIII BIOBÍO		139	318	398	58	132	180

⁷ Nota:

(*) Se contabiliza el NNAA una vez en cada categoría, es decir el NNA puede estar contado en una “Emergencia vital (C1)” y “Urgencia Médica Relativa (C3)” durante el mismo año.

(**) Se contabiliza el total de urgencias que tuvo cada NNA por categoría durante el año.

Nota: 2016 - 56 NNA que ingresaron a C1, C2 o C3 y están en residencias para discapacitados

2017 - 78NNA que ingresaron a C1, C2 o C3 y están en residencias para discapacitados

2018 – 3 NNA que ingresaron a C1, C2 o C3 y están en residencias para discapacitados

2018 – 2 NNA fallecieron en el 2018 y fueron atendidos en el 2017 por “Emergencia Evidente C2”.

Continuación: Tabla N°58: Cantidad de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos ingresados a urgencia desagregado por categoría y año de atención. (Continuación de hoja anterior)

Región	Grupo - CIE10	Residencias OCAS			CREAD SENAME		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
IX ARAUCANÍA	Emergencia vital (C1)	1					
	Emergencia Evidente (C2)	9			1	1	5
	Urgencia Médica Relativa (C3)	2	33	75	5	15	53
	Atención médica general.(C5)	2	75	139	2	12	32
Total IX ARAUCANÍA		4	109	223	8	28	90
XIV LOS RÍOS	Emergencia Evidente (C2)	1					
	Urgencia Médica Relativa (C3)	6	10	9			
	Atención médica general.(C5)	4	21	45			
Total XIV LOS RÍOS		10	32	55			
X LOS LAGOS	Emergencia vital (C1)	1					
	Emergencia Evidente (C2)	9	4	25			
	Urgencia Médica Relativa (C3)	69	63	83			
	Atención médica general.(C5)	42	126	135			
Total X LOS LAGOS		121	193	243			
XI AYSÉN	Emergencia vital (C1)				1		
	Emergencia Evidente (C2)	3	1	1	1	1	
	Urgencia Médica Relativa (C3)	5	1		5		
	Atención médica general.(C5)	2	1	1	3		1
Total XI AYSÉN		10	3	2	10	1	1
XII MAGALLANES	Emergencia Evidente (C2)	1					
	Urgencia Médica Relativa (C3)	1					
	Atención médica general.(C5)	1			3		
Total XII MAGALLANES		1	2	3			
XIII METROPOLITANA	Emergencia vital (C1)	2	3	1	2		
	Emergencia Evidente (C2)	32	35	34	4	15	15
	Urgencia Médica Relativa (C3)	193	265	223	66	74	78
	Atención médica general.(C5)	102	215	167	27	69	59
Total XIII METROPOLITANA		329	518	425	97	158	154
Total General		1.341	2.231	2.311⁹	281	453	537

Fuente: Base de datos MINSAL, con fecha de corte al 30-09-2018

⁸ Se contabiliza el NNAA una vez en cada categoría, es decir el NNA puede estar contado en una “Emergencia vital (C1)” y “Urgencia Médica Relativa (C3)” durante el mismo año.

⁹ De los 5.626 NNA, vigentes al 30 de noviembre de 2018, un total de 2.311 niños, niñas y adolescentes, presentan un ingreso a urgencias en el 2018 (Según fuente MINSAL)

Tabla N°6¹⁰: Cantidad de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos ingresados a hospitalización, desgregado por año de atención.

Región	Residencias OCAS						CREAD SENAME					
	2016	%	2017	%	2018	%	2016	%	2017	%	2018	%
XV ARICA Y PARINACOTA	2	1,7%	4	2,1%	8	4,8%	1	2,3%	4	6,8%	5	10,0%
II ANTOFAGASTA	11	9,1%	17	8,8%	18	10,8%		0,0%		0,0%		0,0%
III ATACAMA		0,0%	1	0,5%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
IV COQUIMBO	3	2,5%	3	1,5%	3	1,8%		0,0%		0,0%		0,0%
V VALPARAÍSO	13	10,7%	13	6,7%	16	9,6%	6	13,6%	5	8,5%		0,0%
VI O'HIGGINS		0,0%	1	0,5%	1	0,6%		0,0%		0,0%		0,0%
VII MAULE	27	22,3%	59	30,4%	40	24,1%	10	22,7%	12	20,3%	9	18,0%
XVI ÑUBLE	3	2,5%	1	0,5%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
VIII BIOBÍO	22	18,2%	36	18,6%	36	21,7%	6	13,6%	14	23,7%	21	42,0%
IX ARAUCANÍA	7	5,8%	7	3,6%	5	3,0%	2	4,5%	2	3,4%	4	8,0%
XIV LOS RÍOS	1	0,8%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%		0,0%
X LOS LAGOS	2	1,7%	4	2,1%	2	1,2%		0,0%		0,0%		0,0%
XI AYSÉN		0,0%	1	0,5%		0,0%		0,0%	1	1,7%		0,0%
XII MAGALLANES	3	2,5%	7	3,6%	1	0,6%		0,0%		0,0%		0,0%
XIII METROPOLITANA	27	22,3%	40	20,6%	36	21,7%	19	43,2%	21	35,6%	11	22,0%
Total General	121	100,0%	194	100,0%	166	100,0%	44	100,0%	59	100,0%	50	100,0%

Fuente: Base de datos MINSAL, con fecha de corte al 30-09-2018

Tabla N°7: Cantidad de Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos que presentan inscripción APS

Región	Residencias OCAS				Total Residencias OCAS	CREAD SENAME				Total CREAD SENAME
	Inscrito	%	No inscrito	%		Inscrito	%	No inscrito	%	
XV ARICA Y PARINACOTA	73	1,3%	9	0,2%	82	46	5,8%	2	0,3%	48
I TARAPACÁ	101	1,8%	22	0,4%	123		0,0%		0,0%	
II ANTOFAGASTA	114	2,0%	43	0,8%	157		0,0%		0,0%	
III ATACAMA	87	1,5%	6	0,1%	93		0,0%		0,0%	
IV COQUIMBO	157	2,8%	59	1,0%	216		0,0%		0,0%	
V VALPARAÍSO	573	10,2%	208	3,7%	781	67	8,5%	12	1,5%	79
VI O'HIGGINS	35	0,6%	178	3,2%	213		0,0%		0,0%	
VII MAULE	405	7,2%	135	2,4%	540	35	4,4%	15	1,9%	50
XVI ÑUBLE	139	2,5%	24	0,4%	163		0,0%		0,0%	
VIII BIOBÍO	606	10,8%	113	2,0%	719	149	18,9%	36	4,6%	185
IX ARAUCANÍA	204	3,6%	118	2,1%	322	38	4,8%	59	7,5%	97
XIV LOS RÍOS	158	2,8%	5	0,1%	163		0,0%		0,0%	
X LOS LAGOS	381	6,8%	34	0,6%	415		0,0%		0,0%	
XI AYSÉN	8	0,1%	1	0,0%	9	7	0,9%		0,0%	7
XII MAGALLANES	36	0,6%	4	0,1%	40		0,0%		0,0%	
XIII METROPOLITANA	1.093	19,4%	497	8,8%	1590	245	31,1%	76	9,7%	321
Total General	4.170	74,1%	1.456	25,9%	5.626	587	74,6%	200	25,4%	787

Fuente: Base de datos MINSAL, con fecha de corte al 30-09-2018

Como se observa en la tabla, existe una proporción similar de niños/as, adolescentes y adultos inscritos en APS en OCA y CREAD, correspondiente a un 74.1% y 74.6% respectivamente; resultados que requieren mejorar, ya que corresponde que el 100% de la población atendida cuente con inscripción APS. Hacer presente que no hay coincidencia con la información recogida en la ficha residencial (Punto 3.2.1 Salud) por la variabilidad de ingresos y egresos de la población atendida en residencias.

Cabe destacar, que se requiere avanzar en información más detallada respecto a las atenciones de especialidad por niño, niña y adolescente. De esta manera, se podrá dimensionar la situación referida a salud mental, consumo problemático de alcohol y otras drogas, abuso sexual, entre otros¹¹.

¹⁰ Se contabiliza una sola vez el NNA en caso de contar con más de una hospitalización durante un mismo año.

¹¹ En la actualidad, el Ministerio de Salud se encuentra trabajando en información de salud mental, consumo problemático de alcohol y otras drogas, abuso sexual entre otras.

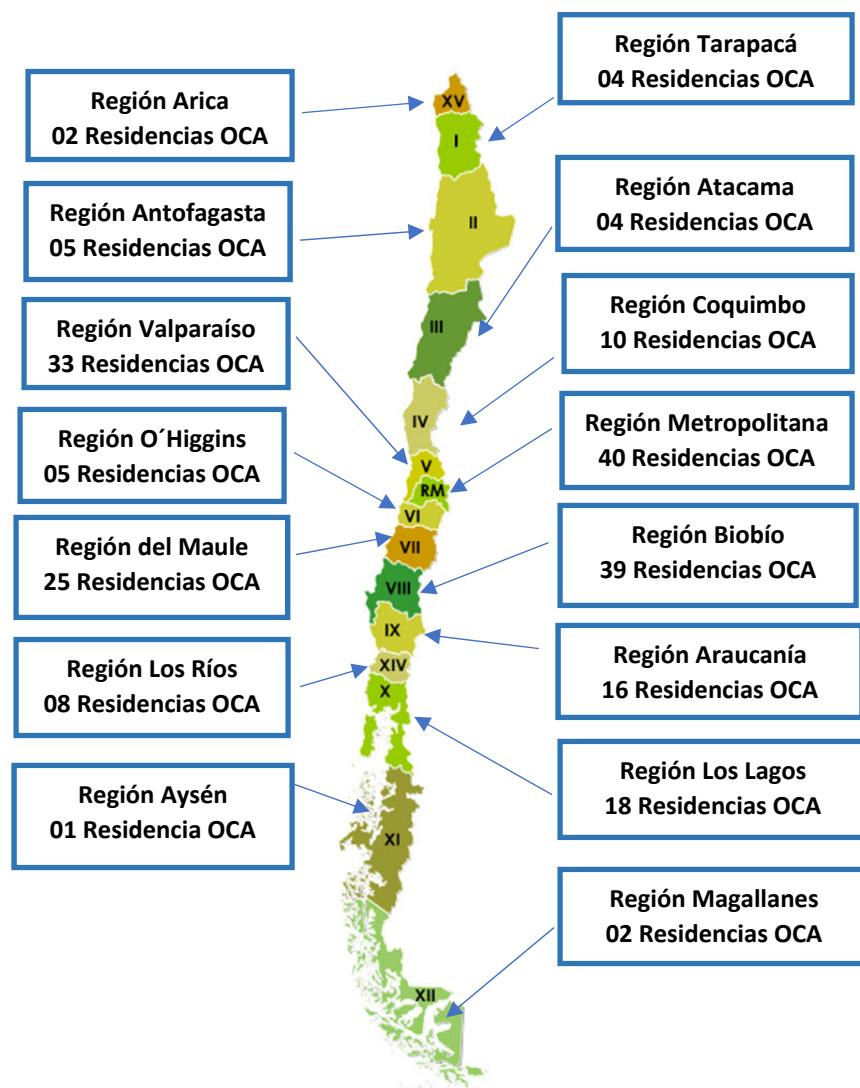
3.-LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN TERRENO

3.1 . INFORMACION ESTADISTICA DE LAS VISITAS REALIZADAS

La auditoría en terreno fue realizada por equipos conformados por profesionales de la Dirección Nacional de SENAME. Además, funcionarios dependientes del Ministerio de Desarrollo Social que participaron como observadores del proceso en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Maule y Biobío.

3.1.1 Residencias Visitadas

A nivel nacional, el Servicio Nacional de Menores cuenta con un total de 212 Centros Residenciales vigentes, ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) a lo largo del país, al momento de la auditoría social. Para la realización de este proceso, fueron visitados 209¹² Centros Residenciales OCA, a lo largo de todo el país.



¹² La Residencia Familiar Palena correspondiente a la Comuna de Palena en la Región de Los Lagos y la Residencia existente en Isla de Pascua, contó con aplicación de la Ficha Residencial por parte del Supervisor Técnico; sin embargo, no se contempló la revisión de carpetas individuales, en virtud de la lejanía y los plazos de levantamiento de la información. Asimismo, la Residencia Calbuco en la Región de Los Lagos, finalizó su funcionamiento previo a la visita en terreno en el mes de noviembre 2018.

3.1.2. Número de Fichas Residenciales Levantadas

Para el levantamiento de información de la Ficha Residencial, y con la finalidad de hacer más eficiente este proceso, se delegó en las Unidades de Protección de Derechos de las Direcciones Regionales a nivel país, para que los equipos de Supervisores Técnicos efectuaran este levantamiento y llenado de Fichas, la cual es declarada por el/la Director/a del Centro Residencial de Protección.

Este levantamiento se efectuó en dos momentos: Del 18 de junio al 18 de julio de 2018 en las regiones de Valparaíso, Maule, Biobío y Metropolitana. En el caso de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Libertador B. O'Higgins, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes, se realizó entre el 01 y 31 de octubre de 2018.

El total de fichas fueron registradas en la base de datos SENAINFO, de las 212 residencias OCA (100%), incluyendo la correspondiente a la residencia ubicada en Isla de Pascua y en la Comuna de Palena en la Región de Los Lagos.

Las Fichas Residenciales contempla levantamiento de información referida a:

- Antecedentes Generales
- Antecedentes de la Población y Capacidad
- Antecedentes de Dotación de Personal
- Antecedentes de Recursos Materiales, Infraestructura y Equipamiento
- Antecedentes de Seguridad
- Antecedentes de Salud
- Antecedentes de Educación
- Antecedentes de Alimentación
- Antecedentes de Gestión de la Residencia

3.1.3. Número de Carpetas Individuales Revisadas

Este proceso contempló la revisión del 100% de las carpetas de los **niños, niñas y adolescentes vigentes** en las **209 residencias** administradas por Organismos Colaboradores Acreditados, que fueron visitadas en terreno por profesionales de este Servicio, en la totalidad de regiones del país, esto es, que estuvieran presentes, en acercamiento familiar, hospitalizados o en abandono de sistema.

Esta revisión contempló un total de **4.895** Carpetas Individuales, correspondientes a los niños, niñas y adolescentes **Vigentes**¹³, a la fecha de la visita, en los 209 Centros Residenciales de Protección de Organismos Colaboradores. La revisión de carpetas por cada región fue la siguiente:

¹³ La totalidad de niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados en residencias, independiente si están Presentes (pernoctaron la noche anterior a la visita), en Acercamiento Familiar, Hospitalizados o en Abandono de centro residencial.

Región	N° Residencias	N° Carpetas ¹⁴
Arica y Parinacota	2	87
Tarapacá	4	118
Antofagasta	5	155
Atacama	4	93
Coquimbo	10	211
Valparaíso	32	733
O'Higgins	5	107
Maule	25	506
Biobío	39	914
Araucanía	16	341
Los Ríos	8	160
Los Lagos ¹⁵	16	394
Aysén	1	10
Magallanes	2	40
Metropolitana	40	1.026
TOTAL	209	4.895

3.1.4 Número de Encuestas Aplicadas/Contestadas de Niños, Niñas y Adolescentes.

Se efectuó la aplicación de un total de **1.803 encuestas y dibujos** a niños, niñas y adolescentes **Presentes** que quisieran participar, dado su carácter de voluntariedad y anonimato, en los Centros Residenciales de Protección. El total de encuestas aplicadas, consideró la modalidad escrita para niños y niñas con lecto-escritura y por medio de dibujo para niños y niñas que aún están en proceso de aprendizaje. El total de encuestas por cada región fue la siguiente:

Región	N° Encuestas y Dibujos
Arica y Parinacota	14
Tarapacá	31
Antofagasta	58
Atacama	26
Coquimbo	79
Metropolitana	325
Valparaíso	312
O'Higgins	30
Maule	176
Biobío	423
Araucanía	159
Los Ríos	41
Los Lagos	120
Aysén	1
Magallanes	8
TOTAL	1.803

¹⁴ Se excluyen las personas mayores de 18 años vigentes en residencias de discapacidad profunda (RDG – RAD – RDS).

¹⁵ La región de Los Lagos, de las 18 residencias que se encontraban en funcionamiento al inicio de la Auditoría Social, solo 16 contemplaron revisión de carpetas, producto de que la residencia de la Comuna de Palena por la distancia y tiempos asociados a la auditoría no contó con revisión de carpetas; y la residencia de la Comuna de Calbuco, producto de que el 31 de octubre de 2018 culmina su funcionamiento y se produce el cierre del proyecto residencial.

Encuestas aplicadas por medio de **dibujos**:

Región	N° Dibujos
Arica y Parinacota	0
Tarapacá	0
Antofagasta	8
Atacama	11
Coquimbo	6
Metropolitana	32
Valparaíso	26
O'Higgins	7
Maule	24
Biobío	29
Araucanía	0
Los Ríos	0
Los Lagos	5
Aysén	1
Magallanes	0
TOTAL	149

Encuestas aplicadas a niños, niñas y adolescentes con lecto-escritura:

Región	N° Encuestas
Arica y Parinacota	14
Tarapacá	31
Antofagasta	50
Atacama	15
Coquimbo	73
Metropolitana	293
Valparaíso	286
O'Higgins	23
Maule	152
Biobío	394
Araucanía	159
Los Ríos	41
Los Lagos	115
Aysén	0
Magallanes	8
TOTAL	1.654

3.2 RESULTADOS ESTADISTICOS DE APLICACION DE FICHA RESIDENCIAL

La Ficha Residencial es un instrumento que se enmarca dentro del convenio vigente entre el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y el Servicio Nacional de Menores que busca levantar información sistematizada de la situación de cada una de las residencias. En este proceso de auditoría se aplicó a todos los centros residenciales de protección, administrados por Organismos Colaboradores Acreditados. Los principales hallazgos por áreas de interés comparado con la situación de los Centros de Administración Directa son:

3.2.1 Salud

Antecedentes de Salud en:	Residencias OCAS		CREAD Sename	
	Cantidad NNA	%	Cantidad NNA	%
N° de NNA Inscritos en CESFAM	5561	92,90%	707	95,40%
N° de NNA con Problemática de Salud Mental con Diagnóstico	2058	34,40%	412	55,60%
N° de NNA con Problemática de Salud Mental sin Diagnóstico	294	4,90%	27	3,60%
N° de NNA Inscritos con Enfermedad Crónica	960	16,00%	60	8,10%
N° de NNA a la espera de Trasplante	3	0,10%	0	0,00%
N° de NNA Trasplantados	18	0,30%	1	0,10%
N° de NNA Inscritos con Situación de Discapacidad	1012	16,90%	50	6,70%
N° de NNA recibiendo tratamiento farmacológico	2803	46,80%	443	59,80%
N° de NNA con Problemática de Salud en Tratamiento	1960	32,80%	220	29,70%
N° de NNA con Consumo de Drogas	154	2,60%	200	27,00%
N° de NNA con consumo de Alcohol	46	0,80%	116	15,70%
N° de NNA con consumo de Alcohol y Drogas	171	2,90%	19	2,60%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Tipo	Residencias OCAS	%	CREAD Sename	%
Población Vigente Hombres	2674	44,70%	404	54,50%
Población Vigente Mujeres	3310	55,30%	337	45,50%
Total Población Vigente	5984 ¹⁶	100,00%	741	100,00%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

La Atención Primaria en Salud (APS) representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema público de salud en un determinado territorio. El objetivo de este nivel es brindar una atención ambulatoria integral centrada en las personas y sus familias, con un enfoque principalmente promocional y preventivo, incluyendo la resolución de tratamiento propiamente tal y rehabilitación para situaciones de salud de menor complejidad, bajo lo descrito en el Modelo de Salud Integral con Enfoque Familiar y Comunitario.

Del total de niños, niñas, adolescentes y adultos vigentes en Residencias OCA, un 92.9% se encuentra inscrito en CESFAM (Centro de Salud Familiar y Comunitario), por tanto, se encuentran vinculados a la red de atención pública de Chile. En el caso de los CREAD, corresponde a un 95.4% de inscritos.

¹⁶ Este dato se obtiene de la ficha residencial (aplicada entre los meses de mayo a noviembre de 2018), por lo que la población vigente varía, con respecto a cuadros anteriores. Este valor dependió del día en que se realizó la digitación por parte del usuario en Senainfo.

La información de inscripción en CESFAM, si bien es la puerta de entrada al sistema de salud pública, no garantiza la oportunidad de atención en los niveles de mayor complejidad, que hoy se reconocen como especialidad abierta y cerrada, los cuales reciben derivaciones desde el primer nivel de atención. Lo anteriormente descrito se presenta como una importante dificultad para dar respuesta a las necesidades de salud – principalmente de salud mental – de la población usuaria/o; muestra de ello, es que solo un 32.8% de los niños, niñas y adolescentes de residencias OCA y un 29.7% en CREAD se encuentran con problemáticas de salud en tratamiento.

Del total de niños, niñas y adolescentes vigentes en **Residencias OCA**, se destaca que un **34.4% se encuentran con alguna problemática de salud mental con diagnóstico asociado**, el cual ha sido realizado por facultativos tanto de la red pública de salud como privada, no obstante, se da cuenta en la revisión de las fichas, que un 4.9% no cuentan con un diagnóstico, aun cuando presentarían una problemática de salud mental, conforme a evidencia descrita en registros clínicos históricos.

Es necesario destacar que el **46.8%** de los niños, niñas y adolescentes vigentes en **Residencias OCA**, **está recibiendo algún tipo de tratamiento farmacológico**, lo que implica necesariamente contar con procedimientos de control y supervisión estrictos, dado a la trascendencia de este tipo de acciones.

Los servicios de salud deben propender a un funcionamiento como redes integradas, basados en la APS, prestando servicios de salud, más accesibles, equitativos, eficientes, de mejor calidad técnica, y que satisfagan mejor las necesidades y expectativas de las personas.

En la siguiente tabla, del total de residencias de protección visitadas por las Unidades Técnicas Regionales de SENAME, se pudo constatar que el 88.9% de ellos cuenta con un espacio adecuado para el resguardo de medicamentos; solo un 67.6% cuenta con inventarios de los medicamentos. Respecto del registro de medicamentos administrados a los niños, niñas y adolescentes se encuentran en un 98.6% de las residencias OCA. El control al día de las adolescentes en periodo de gestación se encuentra en un 84.2% de cumplimiento.

Antecedentes de Salud en:	Residencias OCAS		CREAD Sename	
	Cantidad	%	Cantidad	%
¿Cuenta con espacio adecuado para el resguardo de medicamentos?	192	88,90%	11	100,00%
¿Cuenta con inventario de medicamentos?	146	67,60%	11	100,00%
¿Cuenta con Registro de Medicamentos Administrados a los NNA?	213	98,60%	11	100,00%
¿Cuenta con Protocolo para la Administración de Medicamentos a los NNA?	203	94,00%	11	100,00%
¿Cuenta con control al día de Niño(a) Sano?	173	80,10%	9	81,80%
¿Cuenta con control al día de Adolescente Sano?	154	71,30%	7	63,60%
¿Existe Control Anual Ginecológico en los Adolescentes?	122	69,30%	7	63,60%
¿Existen adolescentes que se hayan negado a Control Ginecológico?	26	14,80%	4	36,40%
Adolescentes Embarazadas	19	10,80%	2	18,20%
N° de Adolescentes Embarazadas con control al día	16	84,20%	1	50,00%
Total Centros y Residencias	216		11	

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

3.2.2 Infraestructura

Antecedentes de Infraestructura en:	Residencias OCAS		CREAD Sename	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Ambientación Acorde a la Población	191	88,40%	9	81,80%
Vestuario adecuado de acuerdo a estación	213	98,60%	11	100,00%
Vestuario personalizado para el NNA	192	88,90%	8	72,70%
Útiles de Aseo Personal para los NNA	209	96,80%	11	100,00%
Agua Caliente	213	98,60%	11	100,00%
Cumple Normativa Calefón	131	60,60%	8	72,70%
Cumple Normativa llave de gas	134	62,00%	7	63,60%
Sistema de calefacción	196	90,70%	10	90,90%
Ventilación adecuada del inmueble	205	94,90%	10	90,90%
Acceso para personas con situación de Discapacidad	65	30,10%	5	45,50%
Instalaciones Habilitadas para Discapacitados (Baños, rampas, etc.)	40	18,50%	6	54,50%
		100,00%		100,00%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

De acuerdo a la Resolución Exenta Nº 489, de la SEC es obligatoria la realización de inspecciones cada dos años a las instalaciones y artefactos a gas y a los conductos de evacuación de gases de la combustión al interior de todas las viviendas del país, especialmente en los edificios.

Este procedimiento permite a las personas conocer con precisión el grado de seguridad del lugar en el que viven, así como informarse de las reparaciones necesarias para reducir las condiciones de riesgo.

El Procedimiento de Inspección Periódica es aquel mediante el cual, las instalaciones interiores de gas en uso, son sometidas a verificaciones y ensayos, con el propósito de constatar el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en las disposiciones reglamentarias vigentes al momento de su respectiva declaración, principalmente, de aquellos aspectos que pueden ser afectados por el paso del tiempo, analiza entre otras cosas la hermeticidad de las cañerías de gas (para verificar que no haya fugas o peligro de ellas); la ventilación de las áreas donde se utilizan artículos a gas; el estado de los conductos colectivos de evacuación de gases; la instalación de los artefactos a gas; y el diseño de la instalación.

Las entidades de certificación, son todas las personas jurídicas que, habiendo reunido los requisitos han sido autorizadas por la superintendencia para efectuar, mediante un inspector de gas autorizado, la certificación e inspección periódica de las instalaciones interiores de gas.

En virtud de lo anterior, resulta prioritario que el sistema de cuidado alternativo residencial se encuentre en un 100% con las certificaciones e inspecciones al día.

3.2.3 Dotación

El estándar de profesionales establecido para las diferentes modalidades residenciales, establece la obligación de contar con un director(a) jornada completa y profesionales psicólogos y trabajadores sociales, jornada completa (por cada 20 niños/as). A continuación, se especifican los estándares según modalidad residencial:

Cargos	Residencias Lactantes y Preescolares	Residencias Segunda Infancia y Adolescencia	Residencias Discapacidad	Residencias Madres Adolescentes
Director(a)	Jornada Completa	Jornada Completa	Jornada Completa	Jornada Completa
Trabajador(a) Social	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA
Psicólogo(a)	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA	1 cada 20 NNA
Cuidador(a) / Educador(a) de Trato Directo	1 cada 5 niños/as sin control de esfínter (en jornada completa, día y noche). 1 cada 6 niños/as con control de esfínter (en jornada completa, día y noche)	Uno/a cada 8 sujetos de atención (jornada completa diurna) Uno/a cada 10 sujetos de atención (jornada completa nocturna)	Uno/a cada 6 sujetos de atención (jornada completa diurna) Uno/a cada 10 sujetos de atención (jornada completa nocturna)	Uno/a cada 8 sujetos de atención (jornada completa diurna) Uno/a cada 10 sujetos de atención (jornada completa nocturna)
Profesional de la Educación	12 a 18 horas mensuales	1 Media jornada	1 Media jornada	1 Media jornada
Nutricionista	Uno/a por horas. Se recomienda de 08 a 12 horas mensuales			Uno/a por horas. Se recomienda de 08 a 12 horas mensuales
Profesional de Salud	Uno/a por horas. Se recomienda de 08 a 12 horas mensuales	Uno/a por 8 a 10 horas mensuales	Uno/a por 8 a 10 horas mensuales	Uno/a por horas. Se recomienda de 08 a 12 horas mensuales
Manipulador(a) de alimentos	Uno/a en Jornada completa	Uno/a en Jornada completa	Uno/a en Jornada completa	Uno/a en Jornada completa
Auxiliar	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa
Secretario(a) Administrativo Contable	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa	Uno/a Jornada completa

En el cuadro que se presenta a continuación, se desglosa los cargos vigentes al momento de la aplicación de la ficha residencial, de acuerdo al estándar establecido; además son especificados los cargos excepcionales con los que cuentan las residencias, que están por sobre el estándar establecido.

Antecedentes de Dotación de Personas	OCA %
Director(a)	98,60%
Asistente Social	97,20%
Psicólogo	97,20%
Educador(a) de trato directo	97,20%
Profesional de la Educación: Profesor(a) de Educación Física (Horas)	6,90%
Profesional de la Educación: Educador(a) de Párvulos (Horas)	14,80%
Nutricionista (Horas)	44,90%
Profesional de la Salud: Enfermero(a) (Horas)	8,30%
Profesional de la Salud: Auxiliar de Enfermería (Horas)	29,60%
Profesional de la Salud: Médico (Horas)	11,60%
Profesional de la Salud: Psiquiatra (Horas)	14,80%
Manipulador(a) de Alimentos	87,00%
Personal de Aseo	73,60%
Apoyo Administrativo	85,20%
Dotación por sobre el estándar establecido	
Terapeuta Ocupacional	22,20%
Kinesiólogo	11,10%
Fonoaudiólogo	4,60%
Psicopedagogo(a)	35,60%
Personal de Lavandería	44,00%
Monitores Talleristas	19,90%
Alumnos en Práctica	55,10%
Apoyo Voluntario	54,60%
Otros	46,30%
	100,00%

Respecto de las licencias médicas, en el personal que trabaja en las residencias OCA y CREAD, a continuación, se presentan los siguientes cuadros explicativos.

Licencias Médicas Personal	Residencias OCA		CREAD	
Personal con Licencia Médica	308	4,60%	60	10,90%
Personal con Licencia ¿Cuenta con Suplente?	198	64,30%	21	35,00%
Total Dotación (solo Σ de cargos)	6742		551	

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

3.2.4 Educación

Antecedentes de Educación	Residencias OCAS		CREAD Sename	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Tipo Educación				
N° de NNA que Asiste a Educación de Nivelación de Estudios	170	3,90%	133	17,90%
N° de NNA inscritos para exámenes libres	72	1,60%	59	8,00%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Complementario a la información aportada por MINEDUC, la Ficha Residencial levantó el número de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en alguna de las modalidades de educación de personas, jóvenes y adultas. Específicamente, nivelación de estudios e Inscripción en modalidad exámenes libres.

Antecedentes de Educación	Residencias OCAS		CREAD Sename	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Implementación Educativa				
Espacios Destinados a Estudios y Desarrollo de Tareas	181	83,80%	9	81,80%
Material Bibliográfico	188	87,00%	11	100,00%
Computadores	152	70,40%	10	90,90%
Acceso Controlado a Internet	156	72,20%	9	81,80%
Total Centros y Residencias	216		11	

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

En relación a la implementación educativa, como se expone en la tabla a nivel general, una gran mayoría de las residencias de protección cuentan con los espacios y material; sin embargo, es necesario avanzar en los ámbitos de equipamiento de computadores y acceso a internet. Cabe señalar que, en el número total de Residencias, se consideran las Residencias para niños, niñas y adolescentes con discapacidad grave o profunda (RDG-RAD-RDS).

3.2.5 Cobertura

Cobertura regional existente en residencias de cuidado alternativo, tanto de OCA como de CREAD.

Tipo	Región	Población Vigente	Plazas Convenidas	Total NNA Presentes	Total NNA en Acercamiento Familiar	Total de Residentes Mayores de Edad	Hospitalizados	Total NNA ingresados con Artículo 80 Bis	Total NNA en completo abandono decretado por el o la Juez(a)	Total de adolescentes con hijos recién nacidos o lactantes	Total de NNA declarados susceptibles de ser adoptados (con sentencia)	Total de NNA con enlace de adopción (NNA declarados susceptibles de ser adoptados)	Total de NNA con causa iniciada por susceptibilidad de adopción (sin sentencia)
CREAD Senam e	XV ARICA Y PARINACOTA	50	40	35	6	2	0	0	0	2	0	0	0
	V VALPARAÍSO	77	0	44	15	0	3	0	6	0	0	0	0
	VII MAULE	50	0	33	7	0	3	0	0	0	0	0	0
	VIII BIOBÍO	168	110	79	32	1	6	0	9	2	4	4	2
	IX ARAUCANÍA	92	0	73	5	2	2	2	17	1	12	0	14
	XIII METROPOLITANA	304	0	210	37	0	6	0	43	0	8	1	8
Total CREAD		741	150	474	102	5	20	2	75	5	24	5	24
Residencias OCAS	XV ARICA Y PARINACOTA	86	65	70	21	0	0	24	3	0	2	1	4
	I TARAPACÁ	123	127	97	15	8	1	6	8	0	4	2	4
	II ANTOFAGASTA	158	103	131	25	4	0	8	5	3	4	0	15
	III ATACAMA	116	130	102	15	5	0	19	14	2	7	2	16
	IV COQUIMBO	217	238	172	39	9	1	24	13	3	6	0	11
	V VALPARAÍSO	796	992	643	112	88	15	16	59	17	8	2	8
	VI O'HIGGINS	226	239	208	8	125	3	1	74	3	8	0	11
	VII MAULE	529	608	402	97	37	2	75	15	5	13	2	38
	XVI ÑUBLE	183	220	127	51	15	2	14	9	0	7	2	13
	VIII BIOBÍO	756	887	602	141	64	6	42	26	19	13	6	43
	IX ARAUCANÍA	407	444	339	59	30	2	3	8	40	6	0	2
	XIV LOS RÍOS	163	170	136	22	14	1	21	15	5	11	4	10
	X LOS LAGOS	427	501	335	67	35	2	8	20	4	13	3	10
	XI AYSÉN	10	20	7	3	0	0	0	0	0	2	1	0
	XII MAGALLANES	43	34	28	14	2	2	12	0	0	3	0	5
	XIII METROPOLITANA	1.744	1.765	996	208	278	13	71	79	1	56	21	62

Total OCA	5.984 ¹⁷	6.543	4.395	897	714	50	344	348	102	163	46	252
Total General	6.725	6.693	4.869	999	719	70	346	423	107	187	51	276

3.3 PRINCIPALES HALLAZGOS DEL TRABAJO TÉCNICO

3.3.1 Gestión Técnica y Administrativa

A continuación, se detallan algunas debilidades relevantes detectadas por los equipos del Departamento Técnico, en la mayoría de los centros residenciales ejecutados por Organismos Colaboradores:

- Débil liderazgo en la gestión integral (técnica y administrativa), observado a través de lo siguiente:
 - Deficiencia en los procesos de análisis y despeje técnico de casos, en relación a las gestiones e intervenciones tendientes a la restitución del derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en familia.
 - Carpetas individuales de niños, niñas y adolescentes incompletas.
 - Retraso o ausencia en el envío de Informes de Diagnósticos e Informes de Avance a los Jueces de Familia competentes.

Para el análisis de los resultados obtenidos en la revisión de carpetas, se ha considerado pertinente incorporar los principales hallazgos de la primera etapa de la auditoría social realizada a los Centros CREAD, de modo de contar con una mirada global del sistema de cuidado alternativo residencial.

3.3.2. Calidad del registro en las carpetas individuales de los niños, niñas y adolescentes

Los siguientes resultados referidos a la calidad de la información y su registro en las carpetas individuales, se entregará el dato referido al levantamiento realizado en las 209 residencias visitadas a nivel nacional.

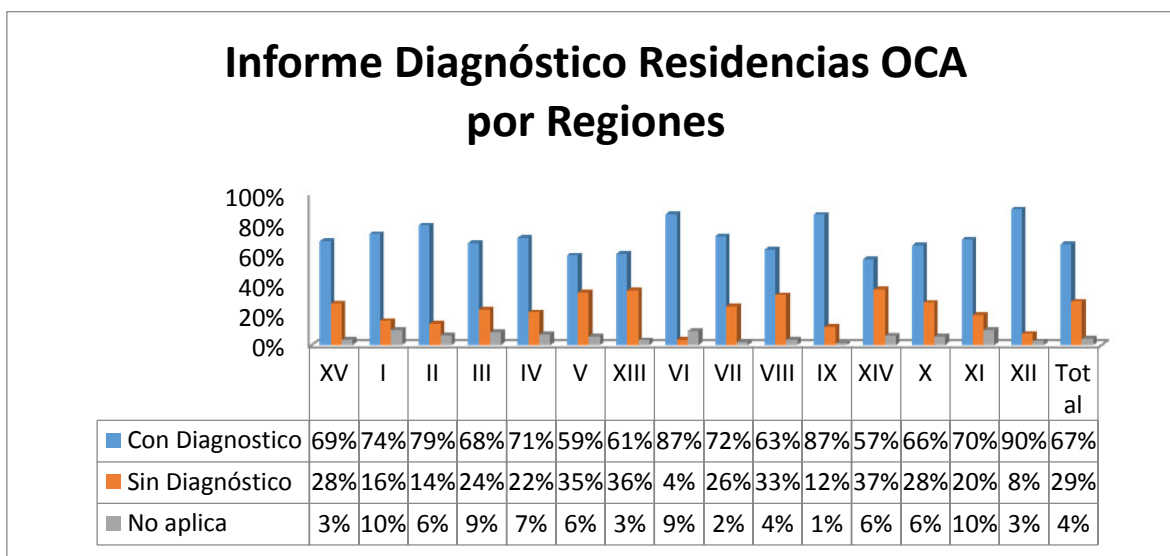
Porcentaje de Carpetas con Diagnóstico.

El levantamiento del diagnóstico debe dar cuenta, por una parte, de la o las situaciones que están a la base de la separación transitoria de su familia, el nivel de daño presentado y el grado de vulnerabilidad, mientras por otra, consignará las competencias y capacidades parentales en aquellos adultos responsables de la crianza del niño/a, constatando la presencia o carencia de recursos protectores y redes comunitarias, con la finalidad de establecer un pronóstico de su situación. Sobre esta información se genera el Informe Diagnóstico, constituyéndose en la base para la elaboración del Plan de Intervención Individual¹⁸.

¹⁷ Los 5.984 casos, corresponden a los vigentes con corte según las diferentes fechas en que se aplicó la Ficha Residencial, por lo tanto, las cifras aquí consignadas no coincidirán con la tabla de población vigente de la Página N° 4, cuyo corte es al 30 de noviembre de 2018.

¹⁸ Orientaciones Técnicas Modalidades Residenciales.

Del total de **4.895** carpetas revisadas, 3.267 se encontraban **con informe de profundización diagnóstica**, de los niños, niñas y adolescentes vigentes¹⁹ en las residencias de protección, correspondiendo al **67%**; un **4%** se encontraría en proceso de elaboración o bien se trata de ingresos recientes; y **29%** de las carpetas se encuentra **sin diagnóstico**. A continuación, se presenta información desglosada por región.



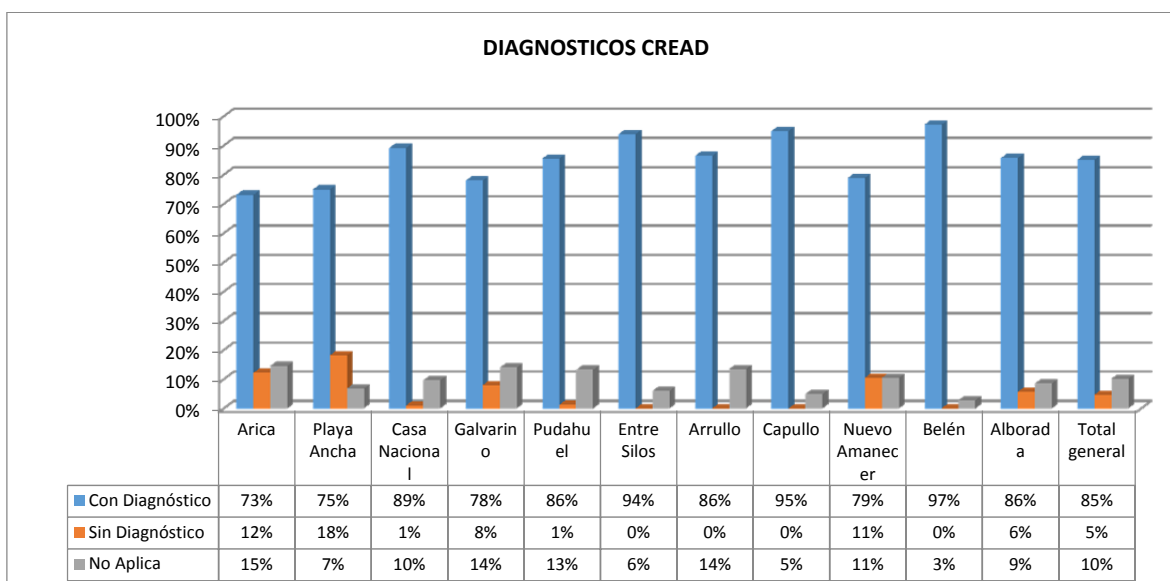
De acuerdo a los resultados observados, el comportamiento a nivel nacional, registran un **67% de cumplimiento**, de la existencia de Informes Diagnóstico de cada uno de los niños, niñas y adolescentes que al momento de las visitas se encontraban vigentes en los centros residenciales.

De acuerdo al gráfico, se observan diferencias significativas en el **No cumplimiento** de esta exigencia técnica, preocupa principalmente los resultados de las regiones Metropolitana (36%), De Los Ríos (37%), Valparaíso (35%) y Biobío (33%), dada la relevancia que representa este instrumento para la ejecución del proceso de intervención y un egreso oportuno, evitando largas permanencias en este sistema de cuidado alternativo.

Por otro lado, las regiones de Magallanes (90%), La Araucanía y Del Libertador Bernardo O'Higgins (ambas con 87%) y Antofagasta (79%), regiones que evidencian resultados cercanos a un **cumplimiento** acorde a las exigencias señaladas en las Orientaciones Técnicas.

Respecto de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), se puede señalar que, del total de 490 carpetas revisadas, **417** se encontraban **con informe de profundización diagnóstica**, de los niños, niñas y adolescentes presentes en el CREAD, correspondiendo al **85,1%**; un 10,2% en proceso de elaboración y 4,7% de las carpetas se encuentra sin diagnóstico. A continuación, se presenta información desglosada por CREAD.

¹⁹ Se entenderá por "vigentes" a Niños, niñas y adolescentes que pernoctaron la noche anterior a la visita del respectivo CREAD o Residencias Administradas por OCA.



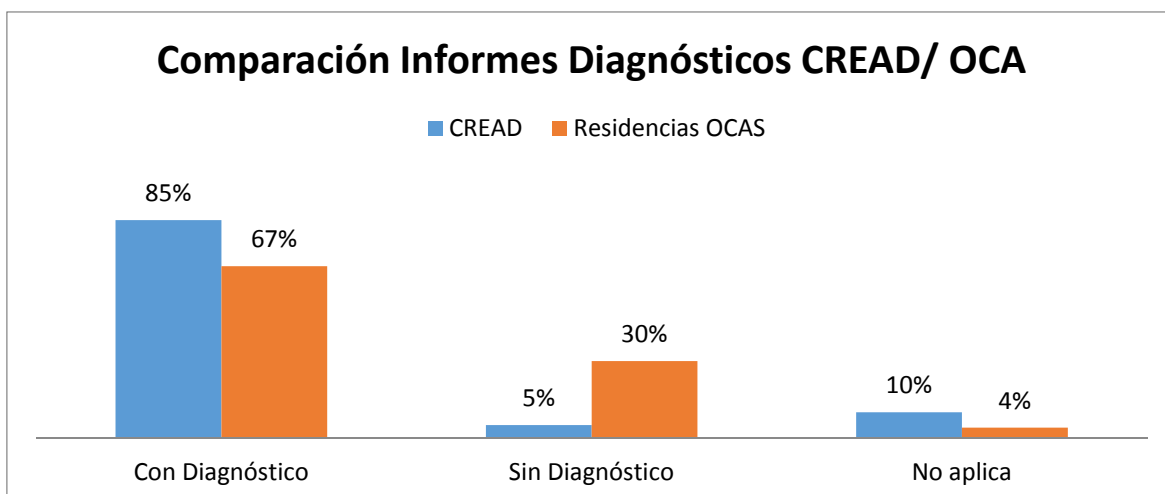
Datos levantados en el mes de Mayo de 2018.

De acuerdo al gráfico, se observan diferencias significativas de incumplimiento de esta exigencia técnica de los centros de Arica (12%), Playa Ancha (18%), Galvarino (8%) y Nuevo Amanecer (11%).

Por otro lado, se distinguen los resultados de los centros Belén (97%), Capullo (95%) y Entre Silos (94%), que evidencian un cumplimiento acorde a las exigencias señaladas en la orientaciones técnicas.

Comparando los resultados nacionales obtenidos en residencias OCAS y CREAD, se evidencia un mayor cumplimiento en los CREAD de un 85%, mientras que en las residencias OCAS alcanza un 67%.

También se constató, que en los CREAD existe una menor cantidad de casos sin Diagnóstico (5%) en contraste a los resultados en las residencias OCAS (30%). Lo anterior se evidencia en el siguiente gráfico.

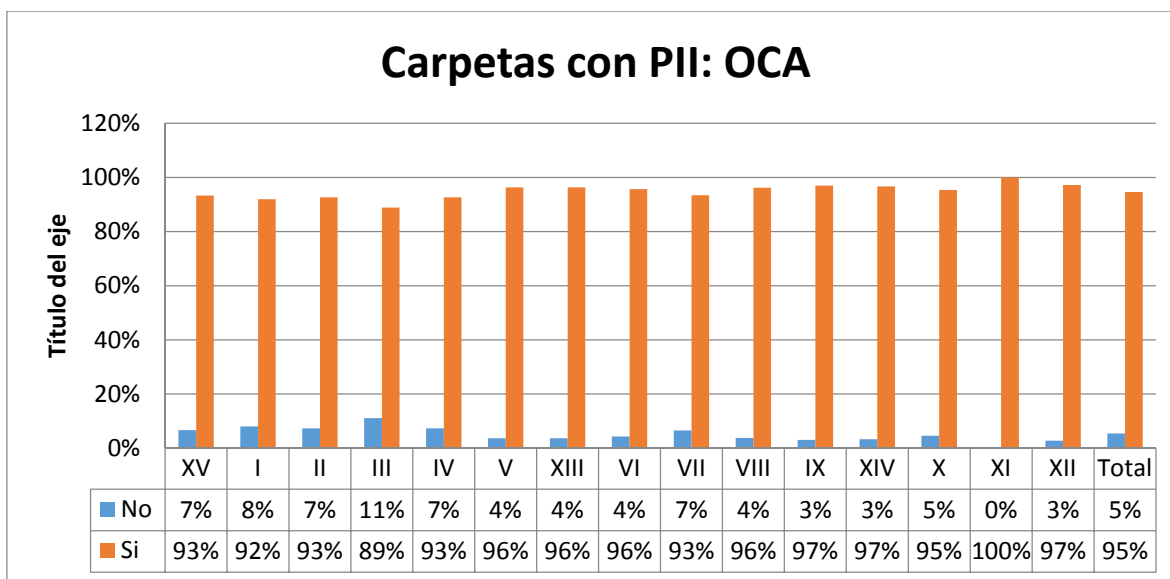


Porcentaje de Carpetas con Plan de Intervención Individual

El plan de intervención individual, es uno de los documentos guías del trabajo que es realizado por los profesionales de la residencia con el niño, niña y/o adolescente, además de la familia; por lo que es esencial la existencia de éste y su permanente actualización en el 100% de los casos vigentes.

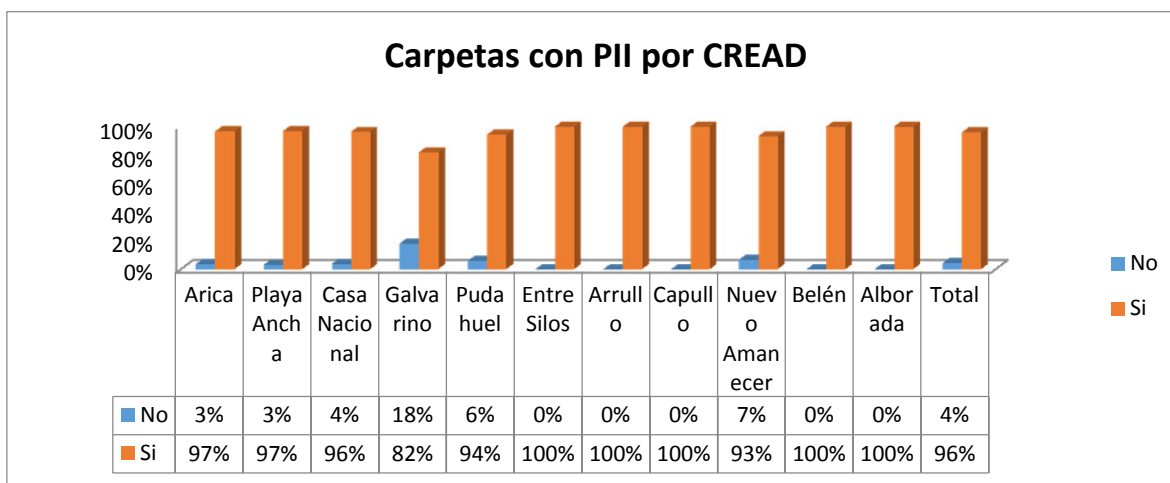
De acuerdo a lo establecido en las orientaciones técnicas de la modalidad, para la elaboración del plan de intervención individual, es necesario que cada carpeta cuente con informe diagnóstico elaborado y remitido al Tribunal de Familia correspondiente, en tiempo y forma.

En este sentido, de las 3.267 carpetas que cuentan con Diagnóstico en las residencias a nivel nacional, un total de **95%** (3.090 carpetas) cuentan con sus Planes de Intervención Individual elaborados; un **5%** (177 carpetas) no cuentan con Plan de Intervención Individual.



La región de Atacama (11%), presenta resultados inferiores al resto de las regiones; debido a que presentan resultados de cumplimiento sobre el 90% de carpetas con Diagnóstico y Plan de Intervención Individual.

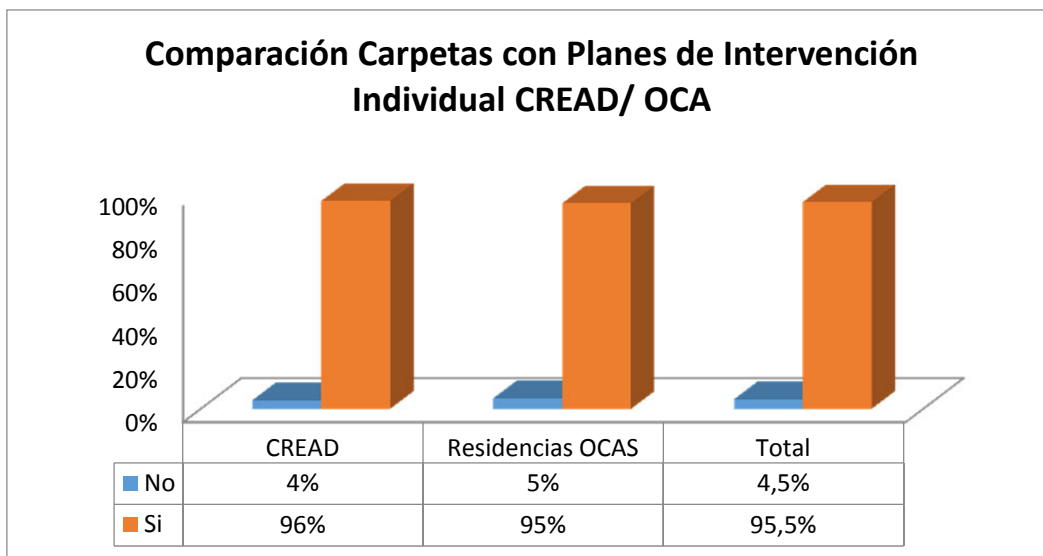
En relación a los **CREAD**, de las 417 carpetas que cuentan con Diagnóstico, un total de 96% cuentan con sus planes de intervención elaborados; un 4% no cuentan con plan en carpeta.



De acuerdo al gráfico anterior, se distingue que solo el CREAD Galvarino obtiene el **menor porcentaje de cumplimiento** (18%).

Asimismo, se distinguen los Centros Alborada, Belén, Capullo y Entre Silos, debido a que todos presentan el 100% de cumplimiento, es decir todas las carpetas con Diagnóstico cuentan con su respectivo Plan de Intervención individual.

Al comparar los resultados anteriores, logrados por las Residencias y los CREAD, es posible advertir resultados semejantes, 95% y 96% respectivamente.

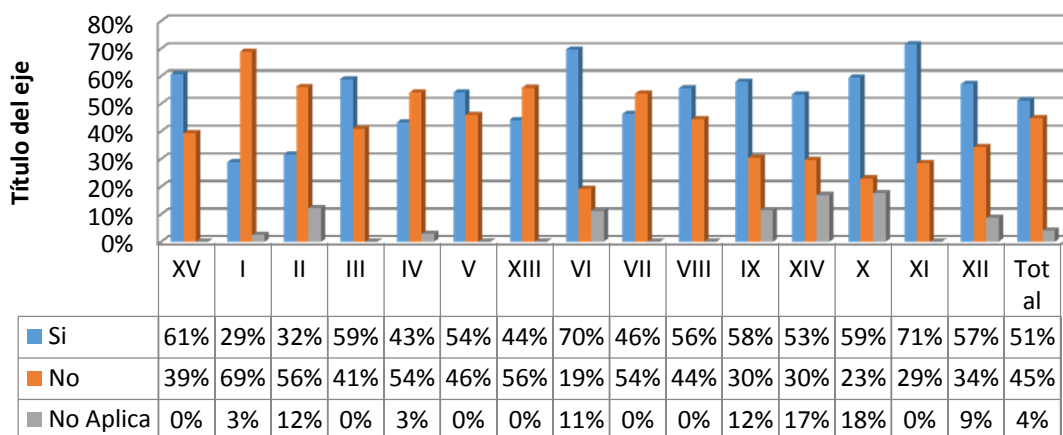


Evaluación del Plan de Intervención Individual (PII) cada 3 meses.

De acuerdo a lo estipulado en las orientaciones técnicas de las modalidades residenciales, se instruye la necesidad de mantener una evaluación y actualización de los PII de manera permanente, teniendo en consideración que dicho plan, debe estar en congruencia respecto al proceso de intervención que se esté desarrollando con cada niño/a, adolescentes y sus familias, permitiendo así verificar el estado de avance y cumplimiento de los objetivos de trabajo. Asimismo, este permite además que, a nivel jurídico, sea posible ir adoptando las medidas respecto de la causa proteccional, según dicta la Ley sobre los Tribunales de Familia²⁰, en cuanto a que los centros residenciales, deben efectuar una evaluación periódica de los procesos de intervención mientras permanecen ingresados en las residencias de protección.

²⁰ El Artículo 76, de la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, establece “Obligación de informar acerca del cumplimiento de las medidas adoptadas. El director del establecimiento, o el responsable del programa, en que se cumpla la medida adoptada tendrá la obligación de informar acerca del desarrollo de la misma, de la situación en que se encuentra el niño, niña o adolescente y de los avances alcanzados en la consecución de los objetivos establecidos en la sentencia. Ese informe se evacuará cada tres meses, a menos que el juez señale un plazo mayor, con un máximo de seis meses, mediante resolución fundada. En la ponderación de dichos informes, el juez se asesorará por uno o más miembros del consejo técnico”.

Evaluación cada 3 meses en revisión de carpetas por región - OCA

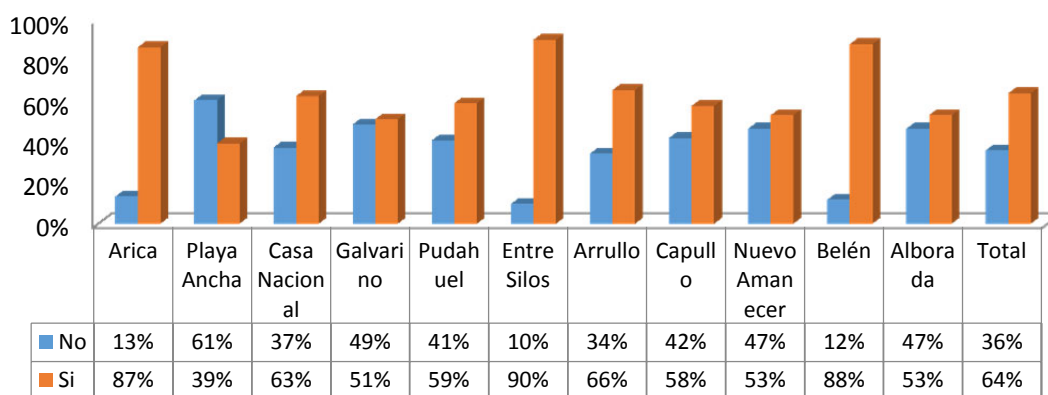


Del total de carpetas revisadas que cuentan con Plan de Intervención Individual, el **51%** (1.582 PII) cuenta con evaluación del Plan de Intervención Individual, en los plazos establecidos; **45%** (1.383 PII) no cuentan con evaluación de los procesos de intervención; y un **4%** (125 PII) se encuentra dentro de los plazos para su realización o corresponde a población mayor de 18 años.

A nivel nacional se observa que la región de Tarapacá (69%), Antofagasta (56%), Metropolitana (56%) y del Maule (54%), presentan **resultados inferiores** a nivel nacional; debido a que las otras regiones presentan porcentajes iguales o superiores al resultado nacional.

En los casos de los CREAD, del total de carpetas revisadas, el 64% cuenta con evaluación del Plan de Intervención Individual en los plazos establecidos y el 36% de los PII, no cuentan con su respectiva evaluación.

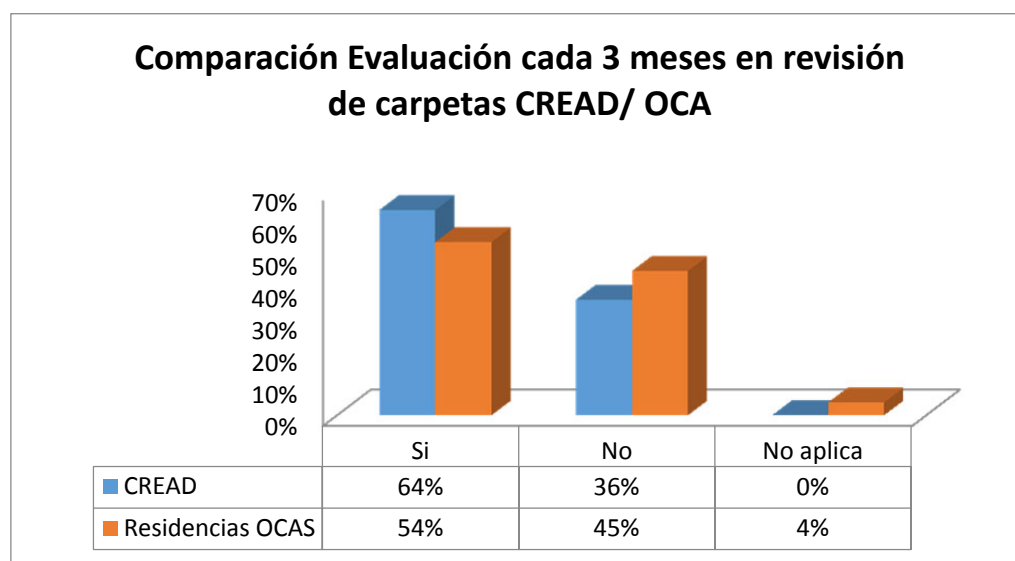
Evaluación cada 3 meses en revisión de carpetas por CREAD



De acuerdo al gráfico anterior, se distingue que los CREAD Playa Ancha (61%), Galvarino (49%), Alborada y Nuevo amanecer, (ambos con 47%), Pudahuel (41%) y Casa Nacional (37%), cuentan con **porcentajes inferiores al resultado nacional**.

Por otra parte, se distinguen los centros Entre Silos (90%), Belén (88%) y Arica (87%), evidenciando así, un trabajo acorde a los requerimientos del Servicio, respecto de la calidad de atención que se debe brindar a los niños, niñas y adolescentes.

La comparación de los resultados obtenidos a nivel nacional de la oferta residencial OCA y de los CREAD, permite observar diferencias significativas, dado que las residencias cuentan con un 51% de cumplimiento versus el 36% de los CREAD.



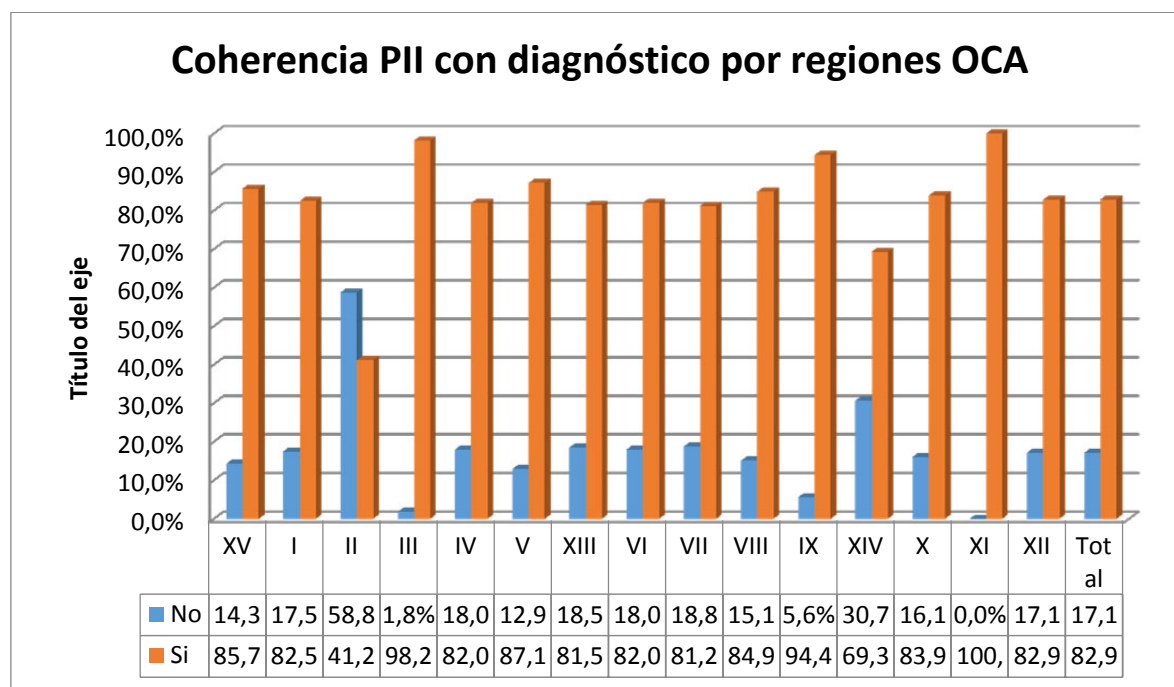
3.3.3. Coherencia de los Planes de Intervención Individual con diagnóstico dentro del sistema residencial ejecutado por OCA a nivel nacional

El análisis de la coherencia entre el plan de intervención individual y el diagnóstico de cada niño, niña o adolescente ingresado a centros residenciales, sean administrados por organismos colaboradores, como de administración directa de SENAME, implicó determinar si el primero abordaba los hallazgos pesquisados a través del proceso de evaluación diagnóstica desarrollada.

Así contextualizado, al realizar el análisis de los datos recabados en relación a este punto, se observa que, en las residencias administradas por organismos colaboradores, a nivel nacional **existe una coherencia de un 82.9%**, mientras que en el 17,1% restante, se determinó que no existía tal coherencia entre ambos instrumentos.

A nivel regional, es posible dar cuenta que, en las residencias de la región de Antofagasta, el 58.8% de las carpetas revisadas no presentan coherencia entre plan de intervención y diagnóstico, lo mismo ocurre con las residencias de la región de Los Ríos, donde el 30.7% de las carpetas revisadas no guardan coherencia entre ambos instrumentos. Esto implica que no se están abordando las necesidades de intervención de los niños, niñas y adolescentes, y sus familias o adultos relacionados.

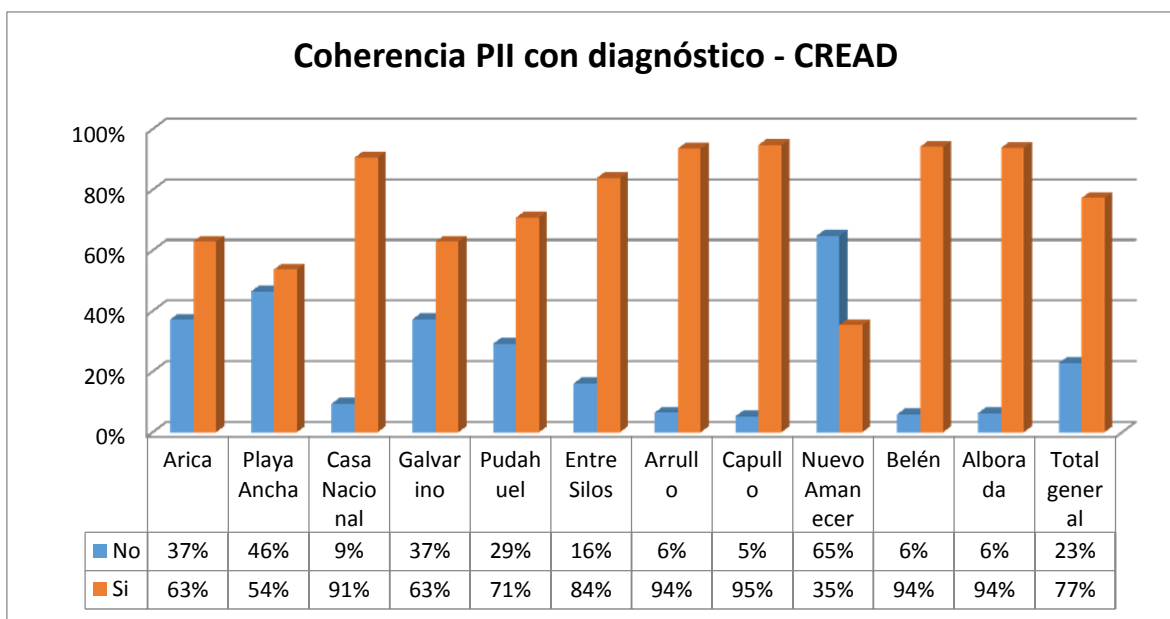
Los mejores resultados al evaluar este ítem, se consignan en las residencias de las regiones de la Araucanía con un 94.4%, de la región de Atacama con un 98.2%, y de la región de Aysén²¹ (100%).



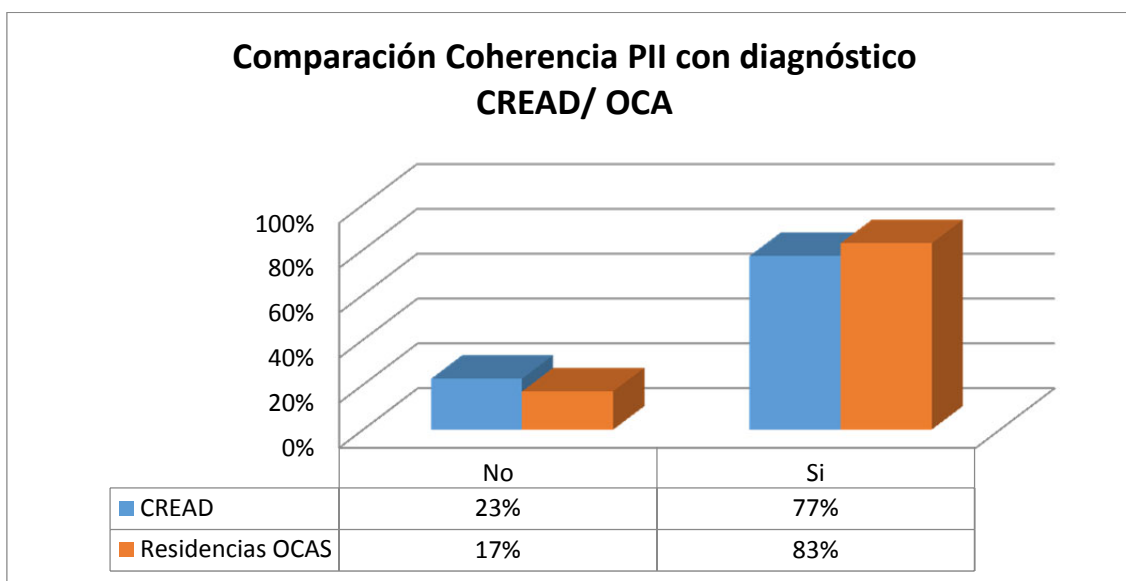
En los resultados de los CREAD, se observa que los **desempeños más débiles** se registran en el CREAD Nuevo Amanecer con un 65%, seguidos del CREAD Playa Ancha con un 46%, Galvarino y Arica con un 37%.

Los **mejores resultados** los obtienen el CREAD Capullo, con 95%, los CREAD Alborada, Belén y Arrullo con un 94%, y el CREAD Casa Nacional con un 91%.

²¹ Región en la que sólo se cuenta con una residencia de lactantes y preescolares.



De esta forma, al realizar la comparación entre la modalidad residencial administrada por organismos colaboradores, en relación a los CREAD, se observa un **mejor resultado de las residencias de OCA**.



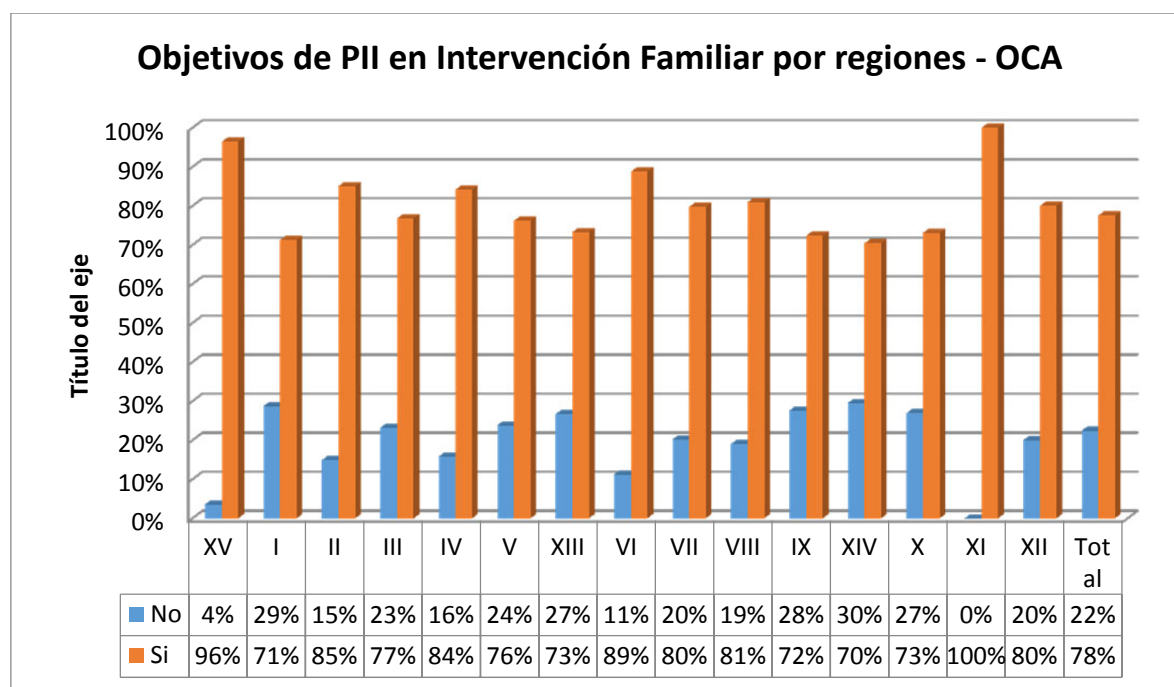
Planes de Intervención con objetivo de restituir el derecho a vivir en familia, en residencias ejecutadas por OCA a nivel nacional

En la revisión de los objetivos de los Planes de Intervención, al indagar sobre los objetivos focalizados en restituir el derecho a vivir en familia de los niños, niñas y adolescentes atendidos, se observa en términos generales que un **78% de las residencias a nivel nacional se plantea el**

desarrollo de este objetivo, con adultos responsable de la familia nuclear y / o extensa. Mientras que en un 22% de los casos no se presenta este objetivo, ya sea por: abandono familiar, no adherencia de las familias o adultos responsables a los procesos de intervención, declaración de susceptibilidad de adopción o preparación para la vida independiente, objetivo que se abordará en el siguiente ítem.

A nivel regional, aquellas que presentan los **más bajos resultados** en considerar como objetivo el trabajo con familias para posibilitar la reunificación familiar, son la región de Los Ríos con un 30%, seguido por la región de Tarapacá con 29%, región de La Araucanía con un 28% y regiones Metropolitana y de Los Lagos, con un 27%.

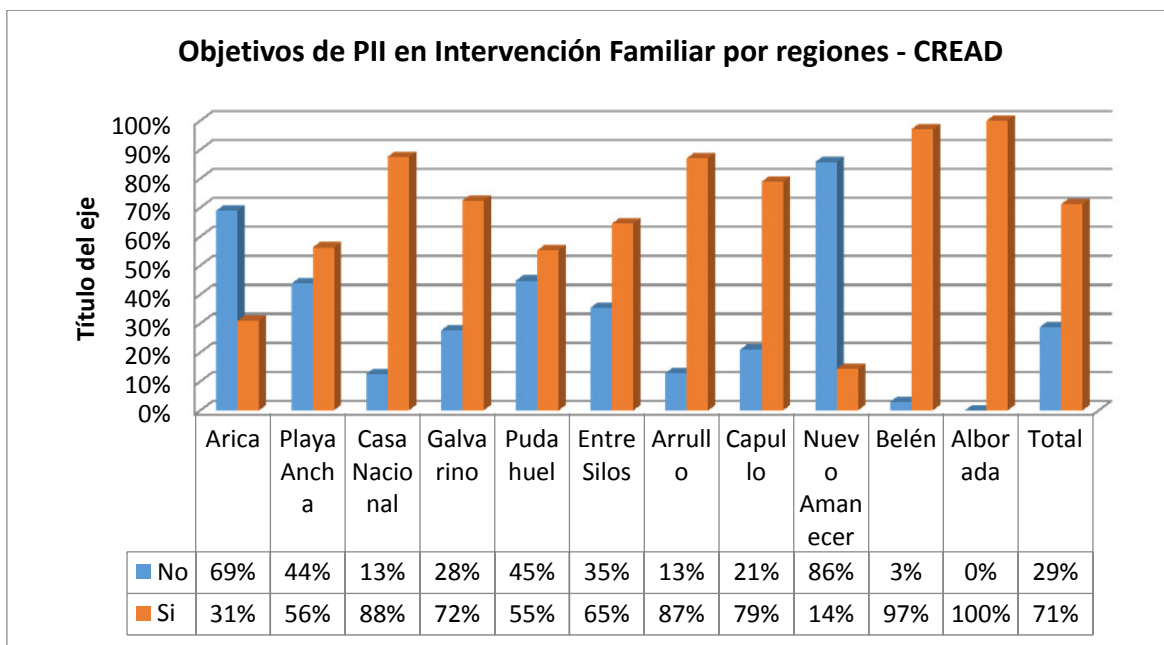
Destaca la situación de Aysén, donde el 100% de los planes de intervención se orienta al trabajo con familia para la reunificación familiar, y la región de Arica y Parinacota donde el 96% de los planes tiene este objetivo explícito en los Planes de Intervención.



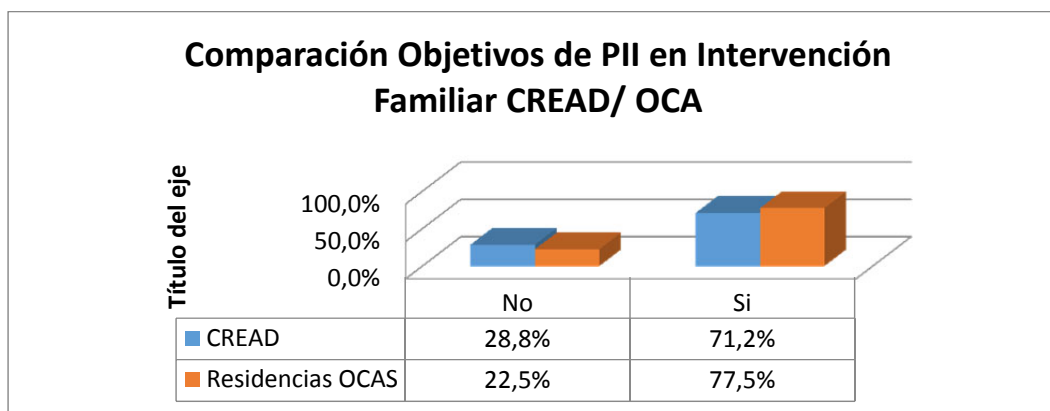
En cuanto a los resultados de los CREAD, en el 71% de los Planes de Intervención Individual se plantea el trabajo con la familia tendiente a la reunificación familiar, mientras que el 29% de los PII no lo tiene como objetivo.

Llama la atención los resultados donde **no se visualiza la familia dentro de los focos de la intervención**, siendo el caso más extremo el CREAD Nuevo Amanecer, donde el 86% de los Planes de Intervención Individual no considera el trabajo con familia, seguido por el CREAD Arica con un 69%, CREAD Pudahuel con 45%, y CREAD Playa Ancha con un 44%. Este hallazgo es relevante, ya que se deben generar distintas estrategias que permitan que los niños, niñas y adolescentes, en el más corto plazo, puedan restituir el derecho a vivir en familia, objetivo que no se está cumpliendo en los CREAD mencionados.

A su vez, al analizar aquellos CREAD que presentan mejores resultados, se consigna al CREAD Alborada con un 100% de PII, seguido por los tres CREAD de lactantes y preescolares, vale decir, CREAD Belén con un 97%, Casa Nacional del Niño con un 88%, y Arrullo con un 87%.



Al cotejar los resultados obtenidos entre las residencias de Organismos Colaboradores y las Administraciones Directas de SENAME, se observa un **mejor resultado en las Residencias de OCA**.



Planes de Intervención con objetivo para la preparación para la vida independiente en residencias ejecutadas por OCA a nivel nacional

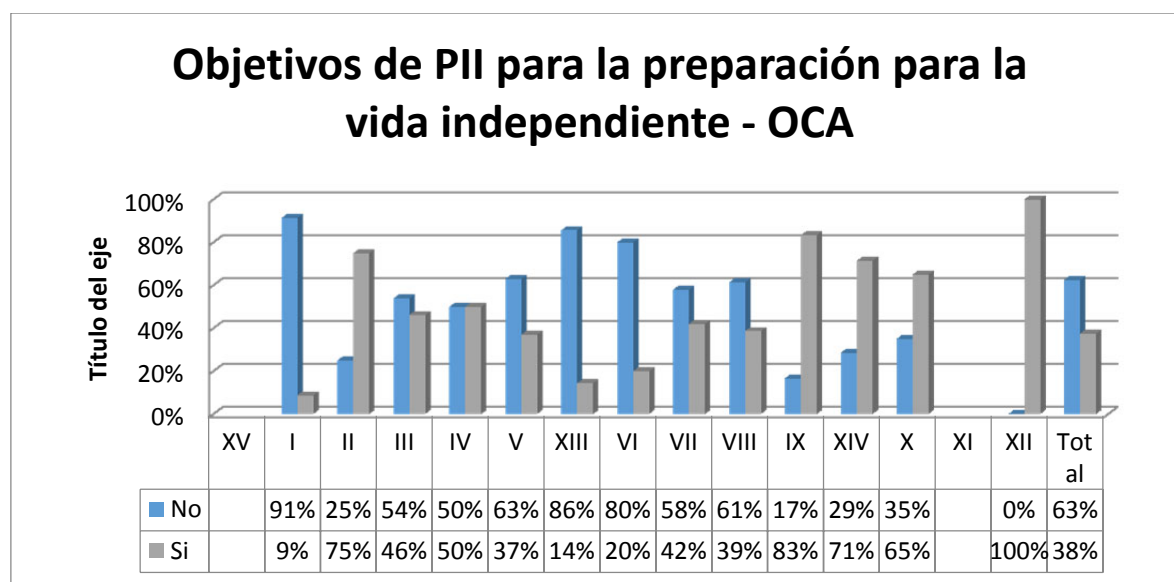
Para realizar el análisis de este objetivo, se consideró a todos los adolescentes, hombres y mujeres, mayores de 15 años, que no tengan en sus planes de intervención el objetivo de trabajo con la familia para potenciar la reunificación familiar, y que cuenten tanto con diagnóstico y plan de intervención elaborado. En este sentido, se trata de observar aquellos casos que se encuentran sin vínculo familiar ni proyección de egreso con adultos responsables, y chequear si se está desarrollando desde la residencia un plan que se oriente y focalice en la preparación de las y los

jóvenes para el momento en que deban egresar de la residencia, ya sea por cumplimiento de los 18 años y/o por término de estudios, de manera que cuenten con las herramientas necesarias para desenvolverse de manera autónoma.

Así señalado, se observan regiones que no presentan casos que analizar, como la región de Aysén, que sólo cuenta con una residencia para lactantes y preescolares, por lo que no corresponde por edad, o la región de Arica y Parinacota, en que ningún PII cumple con los criterios establecidos para la medición.

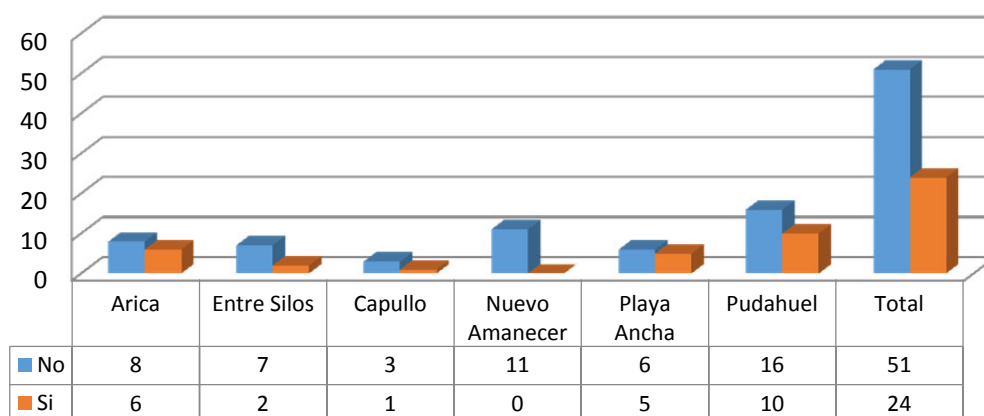
Del total de casos que cumplen con los criterios para ser analizadas sus carpetas en este ítem, solo un 38% presenta objetivos tendientes a la preparación para la vida independiente.

A nivel regional, aquellas que tienen menor desarrollo de esta línea de intervención, son las regiones de Tarapacá (9%) y Metropolitana (14%).



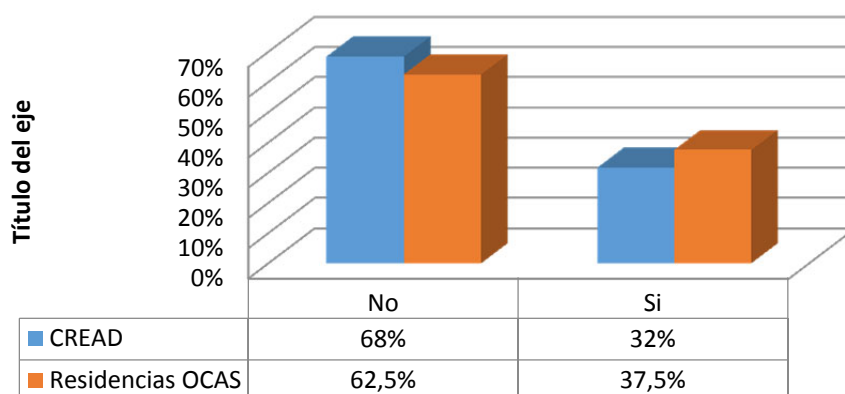
Situación que no es muy diferente de lo que ocurre con las y los adolescentes de los CREAD, donde a nivel nacional sólo 24 adolescentes tienen dentro de sus PII el objetivo de preparación para la vida independiente, sin contar con objetivo en su PII el trabajo con la familia para reunificación familiar, lo que representa un 31,6% del total de carpetas de adolescentes consideradas para el análisis.

Objetivos de PII para la preparación para la vida independiente - CREAD



Es así que al contrastar los resultados entre residencias de OCA y CREAD, en términos de porcentaje, se observa que un 37,5% de los PII de adolescentes que no tienen objetivo de trabajo con familia, se enfocan en la preparación y desarrollo de competencias para desenvolverse de manera autónoma e independiente una vez cumplida la mayoría de edad, mientras que en los CREAD la cifra disminuye al 32,5%.

Comparación Objetivos de PII para la preparación para la vida independiente CREAD/ OCA



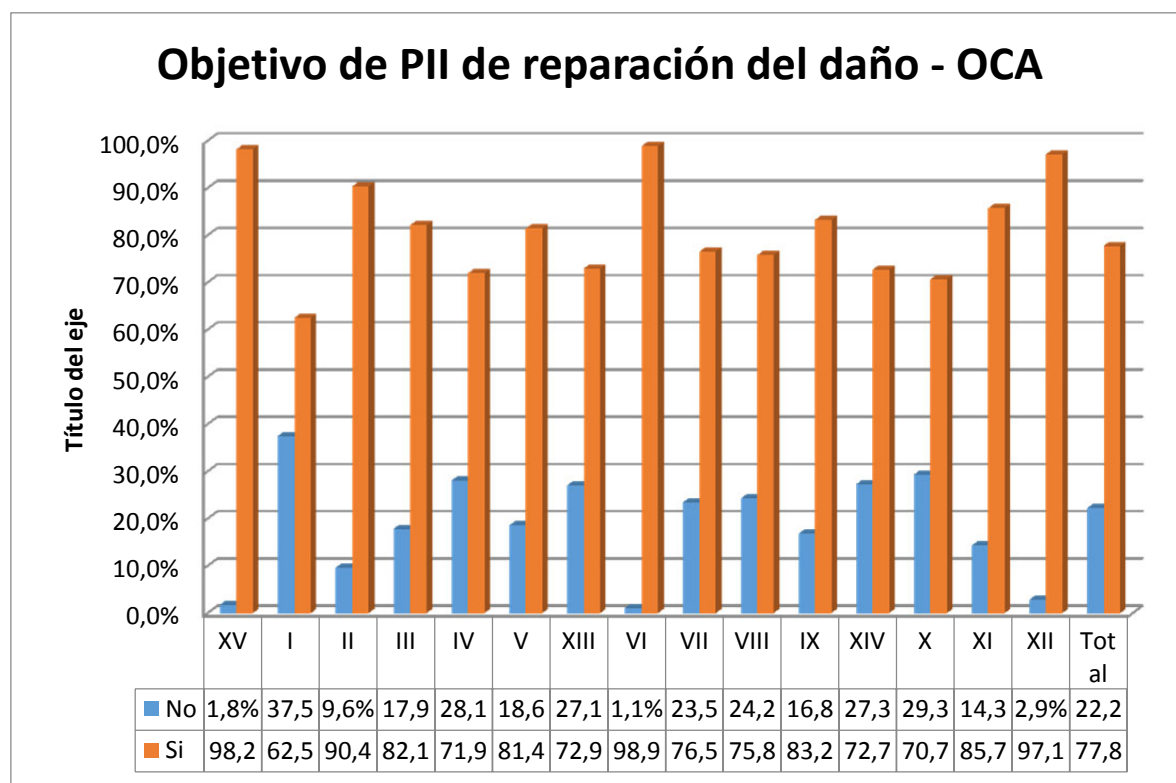
PII con Objetivos para la Reparación del Daño

Las orientaciones **técnicas** de todas las modalidades residenciales tienen un objetivo específico referido a realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños, niñas o adolescentes.

Por lo antes señalado, se esperaría que el 100% de los Planes de Intervención Individual de la población vigente en cuidado alternativo residencial, de proyectos ejecutados por Organismos

Colaboradores y de Administración Directa de SENAME, cuentan con un objetivo destinado a la resignificación o reparación del daño ocasionado por las experiencias de desamparo o desprotección que ha vivido.

El siguiente gráfico, da cuenta de los hallazgos de la auditoría social en residencias administradas por Organismos Colaboradores Acreditados en todo el país:

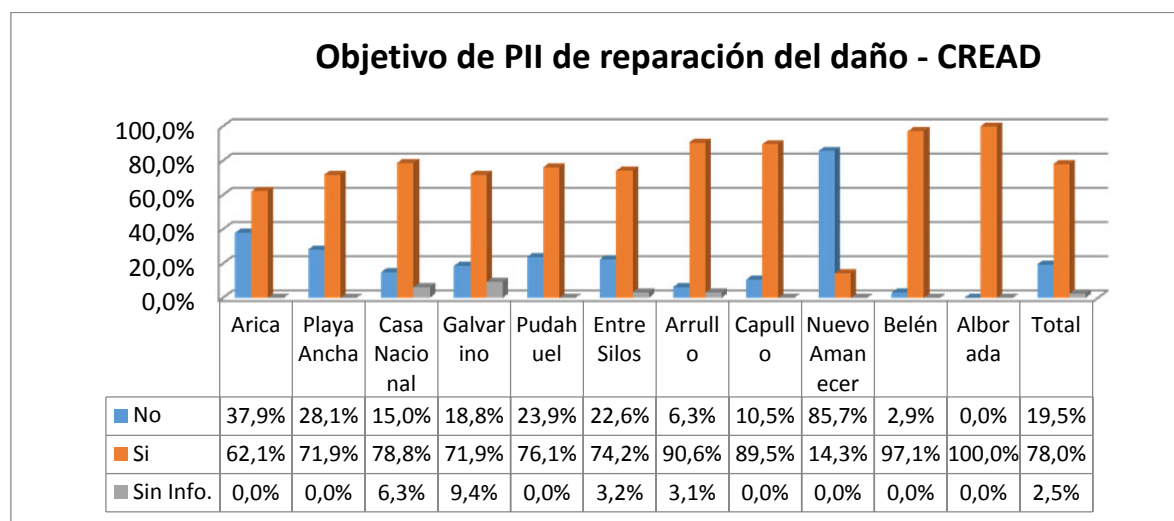


Los porcentajes presentados corresponden a 3.090 carpetas con diagnóstico y PII revisadas en residencias de OCA de todo el país, de ellas 2.403 (77,8%), presentaba en el plan de intervención individual el objetivo de reparación del daño o resignificación de la experiencia de vulneración.

Las regiones en que las residencias ejecutadas por OCA presentaron menor presencia del objetivo de reparación del daño fueron Tarapacá (37,5%), Los Lagos (29,3%), Coquimbo (28,1%), Metropolitana (27,1%), Los Ríos (27,3%) y Del Maule (23,5%), todas ellas con porcentaje superior a la cifra nacional de 22,2%.

La Región de O'Higgins destaca por presentar el más alto porcentaje de planes de intervención individual con un objetivo tendiente a la reparación del daño, con un 98,9% seguida de las regiones de Arica (98,2%), Magallanes (97,1%) y Antofagasta (90,4%).

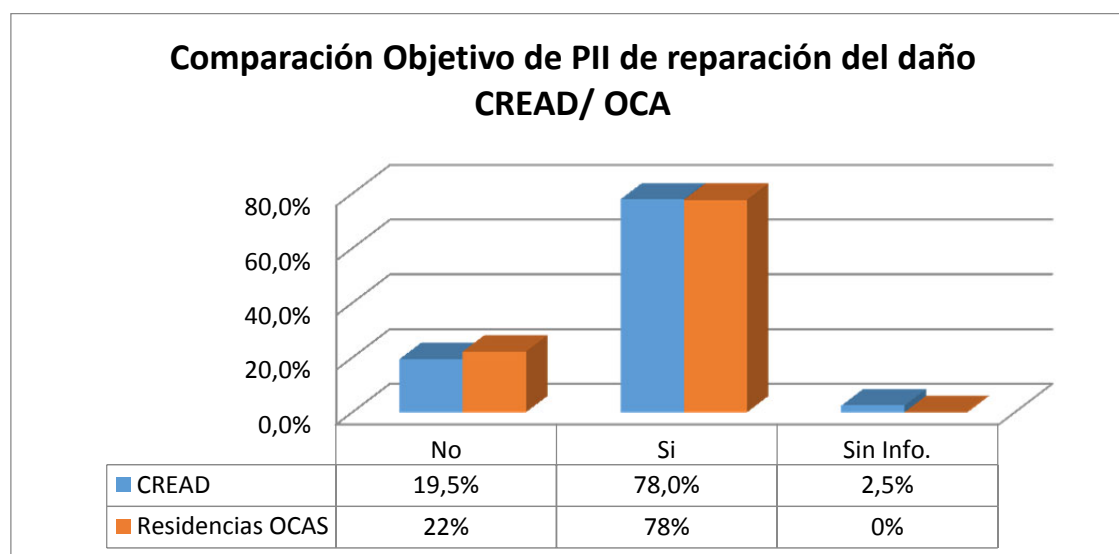
En relación a los CREAD, el siguiente gráfico da cuenta de los hallazgos de la auditoría social:



Los datos presentados corresponden a la revisión de 400 carpetas, correspondiente a 11 CREAD y en ese contexto, es posible indicar que en un 78% de los casos, se observa la incorporación de objetivos de reparación del daño en el PII, un 19,5% no lo contiene y en un 2,5% no se dispone de dicha información.

Respecto de aquellos CREAD que tienen un mayor porcentaje de ausencia de este objetivo, se encuentra CREAD Nuevo Amanecer, con 85,7% seguido del CREAD Arica con un 37,9%. El resto de los centros presentan este objetivo por sobre el porcentaje nacional, destacando CREAD Alborada y Belén, con un 100% y 97,1%, respectivamente.

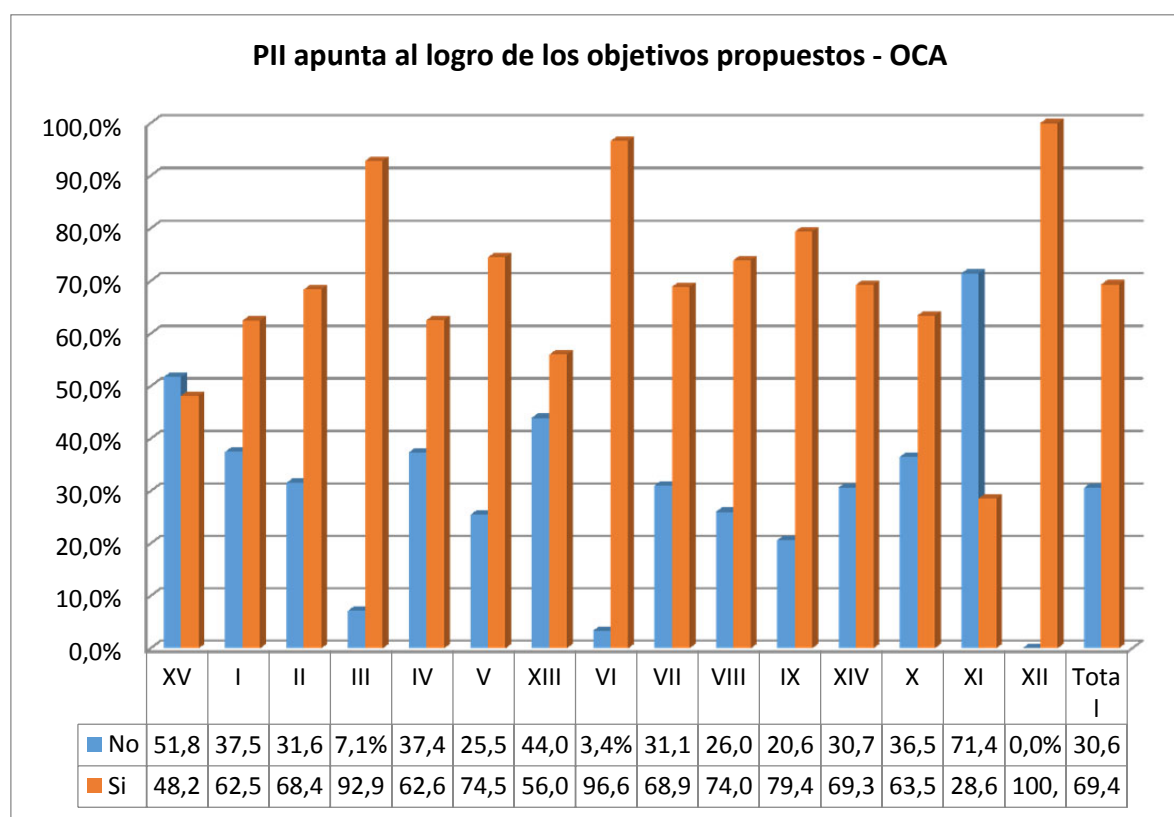
Al realizar el análisis de la incorporación de objetivos de reparación del daño en los PII, tanto de OCA como de CREAD, se observa que no hay diferencias entre ambos (78%) tal como se observa en el siguiente gráfico.



Registros de Intervención que apuntan al Logro de objetivos del Plan de Intervención.

La revisión de los registros de las intervenciones psicosociales realizadas por los equipos residenciales, tuvo por finalidad evaluar la coherencia existente entre el diseño del PII y las acciones desarrolladas en la práctica para lograr los objetivos del mismo.

El siguiente gráfico, da cuenta de los resultados obtenidos en las residencias:

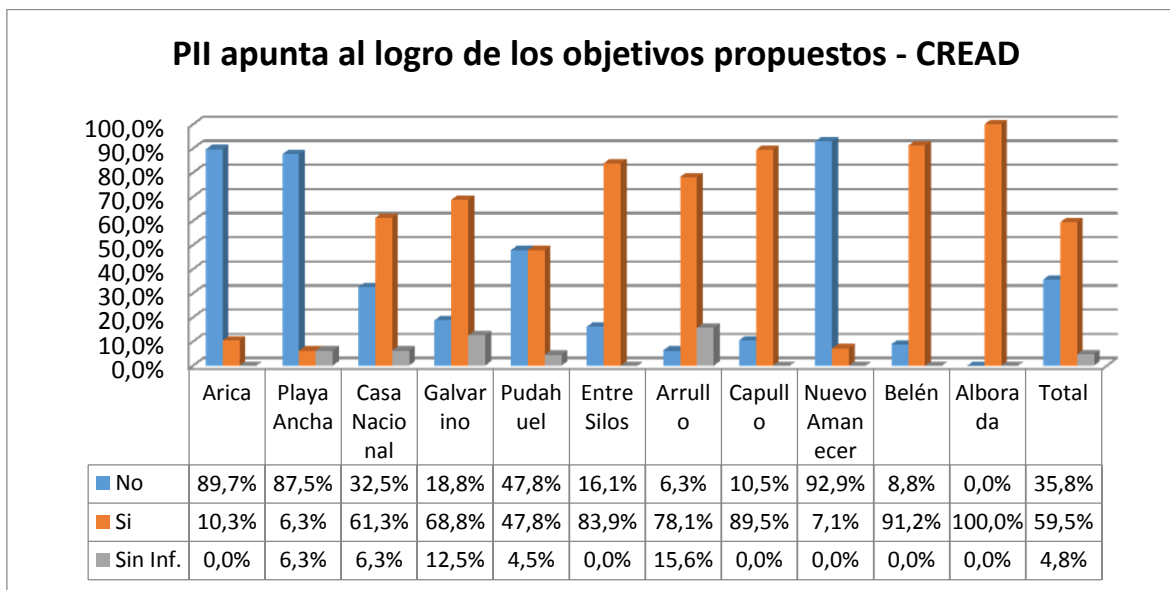


Los porcentajes presentados corresponden a 3090 carpetas con Diagnóstico y PII revisadas en residencias de OCA de todo el país, de ellas 2144 (69,4%), presentaba acciones de intervención consistentes para el logro de los objetivos del PII y por el contrario, en 946 casos (30,6%) la evaluación de los registros de la intervención desarrollada no se relaciona con el cumplimiento de los objetivo destinados a restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y a resignificar la experiencia de vulneración que generó el ingreso a cuidado alternativo residencial.

Las residencias en las regiones de Aysén (71.4), Arica y Parinacota (51.8), Metropolitana (44%), Tarapacá (37.5%), Coquimbo (37.4%), Los Lagos (36.5%) y Antofagasta (31.2%) presentan un alto porcentaje de inconsistencia de la intervención psicosocial realizada con el logro de los objetivos del PII, superando el porcentaje nacional.

Por el contrario, en las residencias de las regiones de Magallanes (100%), Libertador Bernardo O'Higgins (96.6%) y Atacama (92.9%) se observó alta consistencia entre los registros de la intervención psicosocial desarrollada en cuanto a que apuntan al logro de los objetivos del PII.

Respecto a los registros de intervención que apunten al logro de los objetivos del PII, en los CREAD, implican necesariamente que exista una coherencia entre el diagnóstico, el Plan de Intervención y que los objetivos propuestos apunten al logro de dicho Plan. En ese contexto, a continuación, se presenta un gráfico que da cuenta de ello en los 11 Centros de Administración Directa:

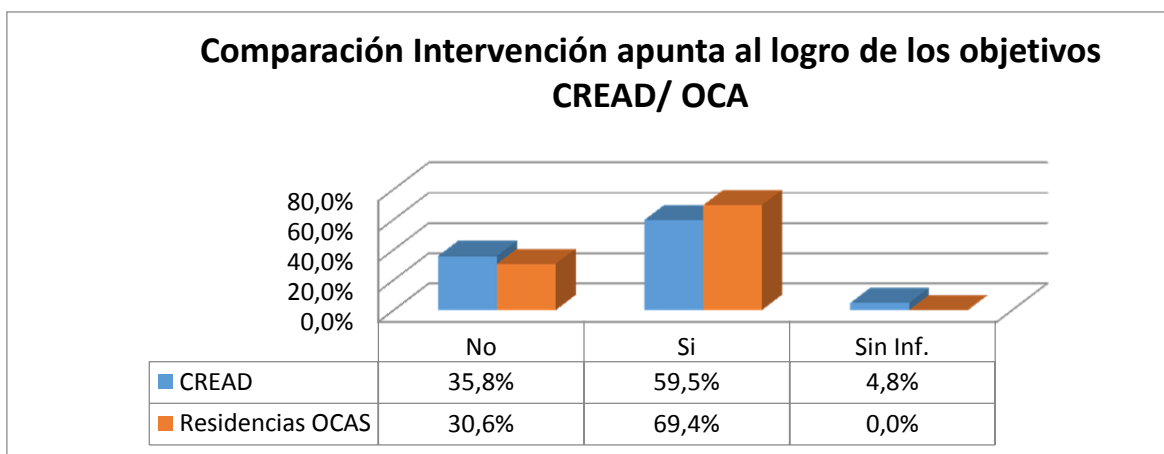


De acuerdo a lo expuesto, en un 59,5% de los casos revisados el PII apunta al cumplimiento de los objetivos propuestos, mientras que en el 35,8% de estos, los objetivos no tienen una coherencia.

La situación más preocupante la presenta el CREAD Nuevo Amanecer y Arica, con un 92,9% y 89,7%, respectivamente, en donde dicho porcentaje da cuenta que los casos en análisis no disponen de objetivos que apunten al logro del PII.

Destacan por sobre dicho porcentaje CREAD Belén y Alborada, con un 91,2% y 100%, respectivamente, seguido por CREAD Capullo en un 89,5% y Entre Silos con un 83,9%.

El siguiente gráfico, refleja los datos al realizar una comparación entre **CREAD y Residencias dependientes de OCAS** en cuanto al **desarrollo de acciones que apuntan al logro de los objetivos del Plan de Intervención Individual**:



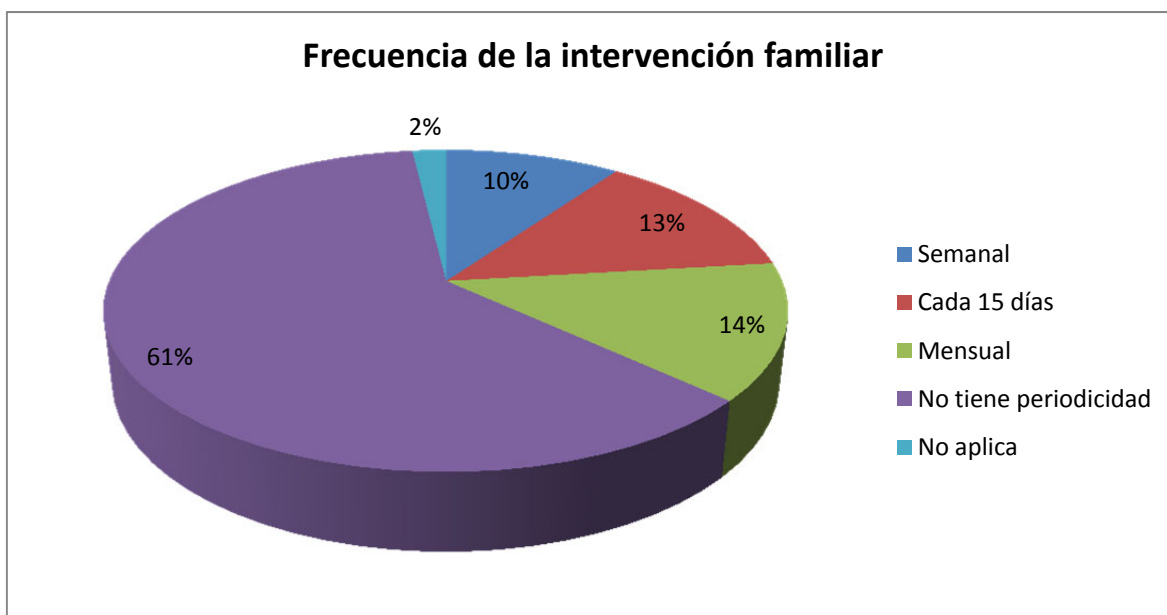
Las residencias de Organismos Colaboradores superan en un 9.9% el desarrollo de acciones que apuntan al logro del plan de intervención individual, lo cual llama la atención, dado que dichas residencias no siempre disponen del equipo psicosocial estable y completo, a diferencia de lo que se observa en los centros de Administración Directa, por lo cual es un elemento a destacar de las OCA y de abordar con las AADD.

3.3.4 Periodicidad del Trabajo con Familia

Una labor central del equipo residencial es la intervención destinada a restituir el derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia, para ello la claridad respecto de la frecuencia de la intervención es altamente relevante porque contribuye a la organización de los tiempos de la familia, favorece el vínculo terapéutico y la adherencia, evitando con ello las largas permanencias en el sistema residencial.

Por tanto, se esperaría que la frecuencia de la intervención familiar fuera al menos semanal o quincenal, a fin de favorecer los resultados de la intervención con familia.

El siguiente gráfico, da cuenta de los resultados en este ítem:



Los porcentajes de frecuencia de la intervención familiar a nivel nacional indican que esta no tiene periodicidad en la mayoría de los casos (61%) o una frecuencia mensual (14%) lo que dificulta la obtención de logros.

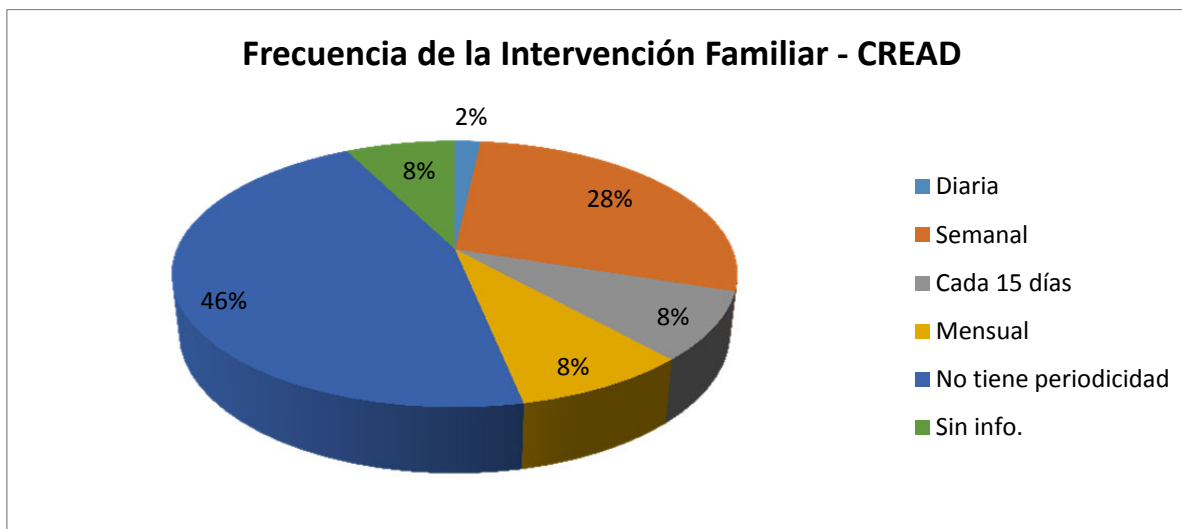
Sólo en el 23% de las carpetas individuales revisadas, que cuentan con Diagnóstico y PII, se registra una periodicidad semanal (10%) o quincenal (13%), lo cual apunta a favorecer el cambio esperado.

La siguiente tabla presenta los resultados por región:

Región	Semanal	Cada 15 días	Mensual	No tiene periodicidad	No aplica
Tarapacá	3%	19%	10%	69%	0%
Antofagasta	21%	2%	5%	69%	3%
Atacama	18%	11%	21%	50%	0%
Coquimbo	6%	17%	14%	63%	0%
Valparaíso	9%	13%	16%	61%	0%
L. B. O'Higgins	10%	15%	3%	47%	25%
Maule	5%	18%	14%	62%	0%
Biobío	14%	14%	15%	58%	0%
La Araucanía	5%	13%	19%	62%	0%
Los Ríos	5%	14%	15%	43%	24%
Los Lagos	6%	15%	13%	65%	0%
Aysén	29%	43%	0%	14%	14%
Magallanes	23%	0%	26%	17%	34%
R. Metropolitana	12%	11%	12%	65%	0%
Arica y Parinacota	4%	0%	0%	96%	0%
Total	10%	13%	14%	61%	2%

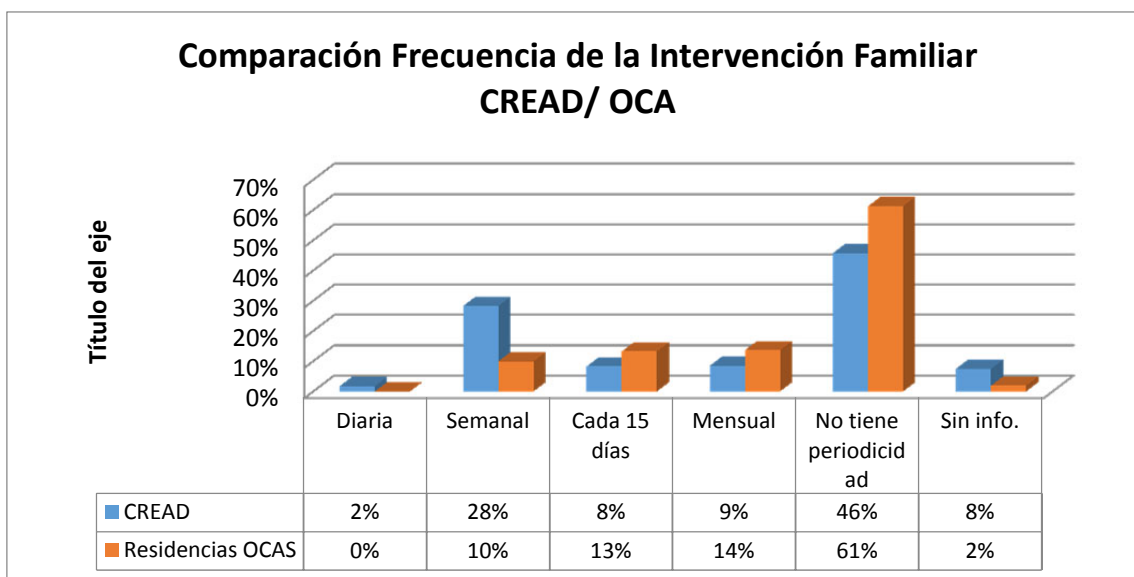
Los porcentajes presentados corresponden a 3090 carpetas con diagnóstico y PII revisadas en residencias de Organismos Colaboradores de todo el país, donde se observa que la región de Arica y Parinacota presenta el mayor porcentaje de no periodicidad en la intervención familiar.

En lo que refiere a la situación de los **CREAD**, ello se expone en el presente gráfico:



Los porcentajes de frecuencia de la intervención familiar, de acuerdo a la revisión de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes atendidos en los 11 Centros de Administración Directa, indica que en un 46% de ellas, la frecuencia de la intervención no tiene periodicidad, seguida de una frecuencia de carácter semanal en un 28% de los casos, en menor porcentaje se ubica la frecuencia mensual con un 8%, al igual que aquellos casos que de acuerdo a la revisión efectuada no disponían de la información necesaria (8%). En un porcentaje considerablemente menor, se ubican los casos que tienen una frecuencia de intervención diaria de un 2%.

Al efectuar la **comparación de la frecuencia en la intervención familiar de CREAD versus Residencias de Organismos Colaboradores Acreditados**, se presenta en el siguiente gráfico:



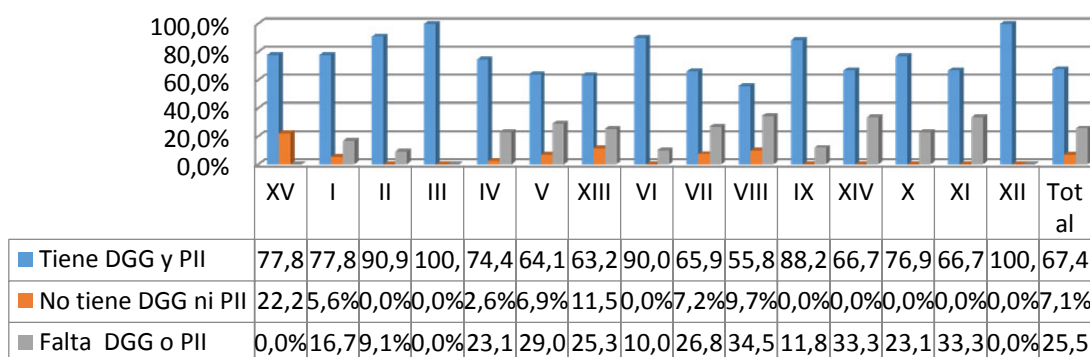
En este gráfico es posible señalar que tanto en CREAD como en Residencias de OCA, la frecuencia de intervención familiar mayoritariamente no tiene periodicidad (46% y 61% respectivamente). Seguidamente, es posible observar que el CREAD realiza intervenciones con una frecuencia mayoritariamente semanal, mientras que las residencias de OCA efectúan la intervención con una frecuencia, principalmente, mensual.

3.3.5 Intervención en etapa de Pre Egreso

La etapa de Pre Egreso, es aquella en la cual el adulto logró las habilidades necesarias para garantizar el bienestar del niño, niña o adolescente en el contexto familiar, por tanto, los períodos de permanencia del niño en ese entorno son cada vez mayores, considerando la pernoctación.

El siguiente gráfico presenta el porcentaje de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en etapa de Pre Egreso, relacionando este proceso con el cumplimiento de las etapas de la intervención según las orientaciones técnicas:

NNA que se encuentran en Pre egreso de acuerdo a presencia o no de diagnóstico y PII



De acuerdo al análisis de los datos, es posible indicar que 918 niños, niñas y adolescentes se encontraban en etapa de pre egreso en las residencias de Organismos Colaboradores de todo el país. En el 67,4 % de este grupo, contaban con diagnóstico y PII.

Por el contrario, en el 32,6 % de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes en etapa de pre egreso, no se cumplió con lo establecido en las Orientaciones Técnicas.

En estos casos la intervención no se orientó a las necesidades particulares del NNA y su familia, aumentando por tanto el riesgo de nuevas vulneraciones y la probabilidad de reingreso.

Aquellas regiones con residencias de Organismos Colaboradores Acreditados con más altos porcentajes de incumplimiento de las Orientaciones Técnicas respecto de la intervención en el período de Pre Egreso fueron Biobío (44,2%), Metropolitana (36,8%), Valparaíso (35,9%) y Maule (34%).

Finalmente, el mayor cumplimiento de las Orientaciones Técnicas en Etapa de Pre Egreso se registró en las residencias de las regiones de Atacama (100%), Magallanes (100%), Antofagasta (90,9%), Libertador Bernardo O'Higgins (90%).

En relación a los CREAD este ítem no fue medido, ya que cuando se implementó la primera etapa de la auditoría social se realizó la revisión de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban presentes en los centros residenciales al momento de efectuar este proceso.

3.4 RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En lo que respecta a la aplicación de encuestas, de manera voluntaria, un total de 1.236 niños, niñas y adolescentes decidieron responder y/o dibujar respecto de sus opiniones, con relación al lugar donde viven y la atención que es recibida en los centros residenciales de protección.

De este total, a continuación, se entregan los resultados y análisis a cada una de las preguntas realizadas a los niños, niñas y adolescentes que cuentan con lecto-escritura, que son un total de 1125 niños, niñas y adolescentes. Los resultados son los siguientes:

Pregunta N°1: *¿Hay alguna persona acá en la residencia en quién confías?*

A nivel general, el 92% de los niños, niñas y adolescentes encuestados tienen al menos una persona en la cual confían en la residencia, lo que constituye un factor protector. Por otra parte, el 5% dice que no tiene una persona en quien confiar en la residencia, y el 3% no responde a esta pregunta.

La principal figura de confianza son los adultos a cargo del cuidado en la residencia, predominantemente los Educadores (as), aunque también se menciona a los profesionales del equipo psicosocial, directores de los centros y otros trabajadores de la residencia, como manipuladoras de alimentos o administrativos. Un segundo grupo señala confiar en los pares o compañeros/as de la residencia, sin mencionar a los adultos con quienes conviven a diario.

Pregunta N°2: *En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?*

De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 49.5% perciben emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 17.1% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia, ejemplo: *“Alegre, divertidas y a veces algunas tristes”*; *“Más o menos contentas, porque pelean mucho”*.

Por el contrario, el 12.2% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente enojados y/o tristes, ejemplo: *“Triste y enojadas”*; *“Que las niñas están muy reveladas y ellas piensan que se mandan solas y las emociones que veo es rabia”*; *“Estrés – Bipolaridad”*.

El 4.9% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Un grupo (5.9%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares; y un 10.3 % de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?

Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (69.5%), ejemplo: *“Las tías son súper alegres y nos ayudan en todo”; “Alegres y divertidas”; “Hay buena emoción”*.

El 10.8% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia, por ejemplo: *“Que están por un lado muy feliz y por otro lado están enojadas por las tonteras que hicieron en el fin de semana”*.

Por otra parte, el 11.3% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante, por ejemplo: *“A veces sin ganas, sin querer venir, sólo lo hacen por la plata”*.

Finalmente, se aprecia un 4.2% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 4.2% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial de los Organismos Colaboradores Acreditados, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias de una región.

Pregunta N°4: ¿Si fueras Director/a de la Residencia, qué cosas cambiarías o mejorarías?

Es posible observar que los niños, niñas y adolescentes, responden en un **25.3% expresa su insatisfacción por la infraestructura, equipamiento y ambientación** de su residencia, el **15.2% de las respuestas, señalan además su interés por efectuar cambios a la rutina diaria**, entendiendo lo anterior la necesidad que se efectúen actividades acordes a sus intereses y desarrollo evolutivo. Luego en un 16% de las respuestas, los niños, niñas y adolescentes señalan que *su satisfacción en la residencia*, expresando que no desean cambiar nada o declaran que todo está bien.

En el **11% de las respuestas expresa la insatisfacción respecto de las relaciones interpersonales que se establecen entre pares**; aludiendo a éstas como conflictivas al interior de la residencia.

Un 7% de las respuestas, son de características inespecíficas. En el **10.4% de las respuestas se declara inconformidad con la calidad de vida**, asociado directamente a la insatisfacción de necesidades básicas al interior de la residencia, destacándose principalmente, la alimentación y vestuario.

El 6.7% de las respuestas, señala que consideran una *baja gestión* por parte de los profesionales de la residencia respecto de sus demandas a nivel técnico; y finalmente un 5.4% de las respuestas señala la necesidad de mejorar la relación con el mundo adulto (*funcionarios de la residencia*) con los niños, niñas y adolescentes. Un 3% de los niños/as no responde a la pregunta.

Pregunta 5: ¿Prácticas alguna actividad que te gusta mucho? (Deporte, Artística, Religión, etc.)

En esta pregunta se presentaron un total de 1.673 respuestas. Dentro de las actividades que mayormente se practican se encuentran las actividades deportivas con un 54.1% de las menciones, le siguen en orden de interés las actividades recreativas con un 24%, que considera actividades lúdicas y de entretenimiento; y posteriormente las actividades artísticas y/o manualidades con un 10.4 % de menciones. También se registran otro tipo de actividades de interés con porcentajes menores de menciones: un 3.9% manifiesta vinculación a actividades religiosas, mientras que el estudio y la lectura y otros ámbitos registran un 7.6%.

Pregunta N°6: Para nosotros conocer lo que más y menos te gusta del lugar en el que vives ahora es Muy importante.

Esta pregunta involucró una alta cantidad de respuestas y diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios²².

Asimismo, resulta relevante señalar que, dado que se trataba de preguntas abiertas aplicadas a un universo de más de mil niños, niñas y adolescentes, se obtuvo una significativa cantidad y variabilidad de respuestas, lo que se tradujo en disponer de una alta dispersión de frecuencia de preferencias entre los dominios determinados, inclusive en muchos casos fue imposible determinar la prioridad entre ellos (coincidencia de preferencias). No obstante, el total de datos permitieron visualizar 4 preferencias.

Además, es necesario precisar que producto del análisis de los datos consignados, se identificaron dos dominios emergentes, los que aluden a “todo me gusta de la residencia” y su contrapartida referida a “nada me gusta de la residencia”.

²² Respecto de los dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretención y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada.

Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretención desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio; Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc.; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

Lo anterior permitió concluir lo siguiente:

- **Lo que más te gusta**

Es posible observar que la mayor cantidad de opiniones en cuanto a que es lo que más le agrada de la residencia, se puede resumir en el dominio de **“buenas prácticas y espacios emocionalmente seguros”**. Dicha prioridad se relaciona con la identificación, de parte de los niños y niñas, de sus cuidadores como referentes afectivos, señalan en la mayoría de los casos que: *“me gusta como son las tías, son buena onda”*; *“me gusta como es el trato”*; *“que me cuidan”*; *“me siento protegida”*; *“vivir en paz”*, *“que me visite mi familia”*, *“estar con mis hermanos”*; *“porque me dejan salir con mi familia”*. También identifican a la residencia como un espacio seguro en donde establecen relación con sus compañeras/os y en ese contexto hay afirmaciones tales como *“me gusta porque puedo compartir, aquí no hay bullying”*; *“que todas sabemos cómo llevarnos”*.

En un segundo lugar, se visualiza que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes coincidieron en señalar aspectos vinculados con **“todo me gusta de la residencia”**.

En un tercer lugar, los niños y niñas encuestados señalaron aspectos relacionados con el dominio referido a las **“actividades recreativas”** que les brinda la residencia, en donde se distinguen las actividades vinculadas con salidas a diferentes lugares de la región, como paseos, salidas a la playa, al campo, a lugares en donde se encuentran hitos históricos, entre otros. Lo precedente se sustenta en frases como *“en verano vamos a la playa”*; *“estas vacaciones (de invierno) nos vamos a la nieve”*, *“ir al cine”*, etc.

A continuación del anterior, se ubica el dominio de **“infraestructura”**, vinculadas con las características del inmueble, destacando su dormitorio como uno de los lugares que más les gusta, el patio con sus árboles y plantas.

Lo anterior, se sintetiza en la siguiente tabla el cual da cuenta de las preferencias indicadas por los niños y niñas entrevistados.

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Actividades Recreativas	Infraestructura
588	211	187	167

- **Lo que menos te gusta**

En cuanto a las respuestas de los niños referido a: *“que es lo que menos te gusta de la residencia”*, las respuestas se clasifican en **“Carencia de buenas prácticas y ambiente emocionalmente inseguros”**, en donde es posible señalar que los niños y niñas, debido a que explicitan que no les gustan *“las peleas entre los niños”*; *“que usen garabatos”*; *“que los mayores les peguen a los más chicos”*; *“que hayan adolescentes con niños más chicos porque les pegan los más grandes”*, situaciones que en términos generales aludían a eventos ocurridos entre pares.

Como segunda preferencia, se distingue una categoría emergente generada por las distintas frases consignadas en forma espontánea por los niños y niñas, que se sintetiza en la frase **“todo me gusta de la residencia”**, lo que nos permite hacer una deducción directa de que no habría ningún aspecto que requiera ser modificado o abordado por parte del equipo directivo de la residencia o por el mismo Sename.

Sobre lo anterior, es importante señalar que, dado que fue una respuesta escrita en esta sección de la encuesta, se decidió presentarla como parte de los aspectos que menos les gusta de la residencia, y debido a que, también da consistencia a las respuestas entregadas en la consulta tratada precedentemente.

En tercer lugar, se encuentra el dominio **“rutina diaria”**, debido a que señalaron como degradado el realizar oficios (aseo), o que los fines de semana son muy fomes, que se sienten encerrados y que no pueden salir o invitar a sus amigos a la residencia. También indican que no les gusta ir al colegio.

Y finalmente, se ubica el dominio de **“infraestructura”**, vinculadas con las características del inmueble donde viven.

Al igual que el análisis anterior, se presenta en la siguiente tabla una síntesis de los resultados logrados en esta arista de la consulta.

Carencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Rutina Diaria	Carencia de Infraestructura
549	312	64	88

4. CONCLUSIONES

El proceso de auditoría social a los Centros Residenciales administrados por organismos colaboradores a nivel nacional y a la oferta de Centros de Reparación Especializada CREAD, ha permitido el levantamiento del estado actual en el funcionamiento técnico de este sistema proteccional. Este documento que hace referencia con mayor profundidad al estado de las residencias de los organismos colaboradores se suma al informe entregado en el año 2018 respecto al estado de las residencias de administración directa (CREAD). Es por ello que a continuación se presentan las principales conclusiones respecto al Sistema de Cuidado Residencial completo y luego aquellas relativas al sistema residencial administrado por OCA.

Respecto al Sistema Residencial de Cuidados Alternativos (Administración Directa y OCA)

- Respecto a la revisión documental realizada, es posible concluir que todos ingresos de los niños, niñas y adolescentes de cada una de las residencias y/o centros se encontraban respaldadas por una orden judicial.
- De acuerdo a las orientaciones técnicas, se advierte que si bien la mayoría de los niños, niñas y adolescentes cuentan con un diagnóstico realizado, plan de intervención individual declarado y el desarrollo de acciones, se constatan debilidades en la intervención, debido a diagnósticos genéricos y desactualizados, con consecuentes PII sin objetivos específicos, medibles y realizables, con tiempos definidos para su ejecución, evaluación sistemática, mediante registros de intervenciones que permitan determinar los logros, obstáculos y la redefinición del trabajo psicosocial. Lo anterior, podría generar largas permanencias, reingresos sucesivos al sistema residencial, con una trayectoria de institucionalización en distintas residencias (número significativos de años de la vida del niño en este sistema) impactando en su desarrollo e impidiendo la reunificación familiar oportuna. Dado que el ingreso a un sistema residencial es una medida excepcional y transitoria, de última ratio, aplicada cuando existen graves vulneraciones de derechos y no hay alternativas proteccionales de carácter familiar el levantamiento **diagnóstico**, construcción del **plan de intervención** y procesos de acción enfocados en el **logro de los objetivos del plan**, son ejes fundamentales para la coherencia de la intervención y proyección de egresos de los niños/as con familia permanente.
- Respecto al proceso de intervención propiamente tal, es necesario reforzar el trabajo directo con las familias y/o adultos relacionados, a objeto de potenciar la participación de éstos y así lograr el cumplimiento de los objetivos del plan de intervención orientado a la reunificación familiar y por tanto a restituir el derecho a vivir en familia. La auditoría realizada evidencia que los resultados en residencias OCA y CREAD, permiten visualizar que la familia no está dentro del foco de la intervención psicosocial, hallazgo relevante, ya que no se estarían generando estrategias que permitan que los niños, niñas y adolescentes, en el más corto plazo, puedan restituir el derecho a vivir en familia, situación que da cuenta del incumplimiento de las Orientaciones Técnicas.

- A lo anterior, es posible agregar que tanto en CREAD como en residencias de OCA, se observa mayoritariamente falta de periodicidad en la intervención familiar, dejando en evidencia que no existe un trabajo sistemático con las familias o adultos relacionados que resguarde su pronto egreso, y por tanto su derecho a vivir en familia.
- Respecto a objetivos tendientes a la preparación para la vida independiente, al contrastar los resultados entre residencias de OCA y CREAD, se observa que en ambas modalidades hay un déficit, alrededor al 60%, de intervenciones orientadas a fortalecer las capacidades de los adolescentes para adquirir las herramientas necesarias que les permita enfrentar la situación de egreso en condiciones favorables para iniciar una vida autónoma o bien integrarse a un espacio laboral. Siendo levemente más crítica esta situación en los CREAD.
- Al observar los resultados de la auditoría social, se concluye que es necesario fortalecer el trabajo técnico en la coherencia del proceso de intervención de los niños, niñas y adolescentes, pues existe un alto porcentaje (**alrededor del 60%**) cuyos procesos de intervención no tienen coherencia con el diagnóstico, PII y procesos de trabajo de acuerdo a objetivos planificados vs realizado y, por tanto, con el cumplimiento de las orientaciones técnicas. Es decir, de la totalidad de niños, niñas y adolescentes vigentes en las **Residencias OCA**, solo un **44% cuenta con un proceso de intervención coherente** y acorde a lo establecido en las Orientaciones Técnicas de la línea de acción residencial. En el caso de los Centros **CREAD**, del total de niños, niñas y adolescentes presentes, un **48% cuenta con un proceso de intervención coherente** y acorde a lo establecido en las Orientaciones Técnicas para Centros de Reparación Especializado de Administración Directa.

Respecto a Residencias de Organismos Colaboradores Acreditados (OCA)

Particularmente podemos señalar que los principales hallazgos en el sistema residencial administrado por organismos colaboradores dicen relación con:

- En relación al número de casos de niño, niña y adolescente que no contaban con sus respectivos diagnósticos, los resultados dan cuenta de un **29.5%**. Su ausencia se estima preocupante dado el impacto en el desarrollo del niño o niña, que implica una medida de internación y, además, este instrumento permite despejar si la medida proteccional adoptada por el Tribunal es pertinente al momento del levantamiento de información sobre la situación familiar del niño, niña o adolescente. Este es un incumplimiento de la Orientación Técnica, lo que conlleva posiblemente a mayor tiempo de permanencia en el sistema residencial e incremento en el daño en su curso de vida por efectos de una institucionalización prolongada.
- Otro elemento observado, fue la debilidad de los **registros de intervención**, especialmente en la etapa de pre egreso, los que no daban cuenta del desarrollo de acciones para el logro de los objetivos planteados en el PII, impidiendo visualizar la trazabilidad del proceso, dado que no se observan las estrategias de trabajo, frecuencia de la intervención,

metodología del seguimiento, entre otras exigencias de las Orientaciones Técnicas. Este incumplimiento no permite desarrollar un proceso de evaluación preciso respecto al desarrollo y ejecución del Plan de Intervención Individual, situación que pudiera incrementar el riesgo de reingresos y/o procesos de deserción de los procesos tanto por parte de los niños, niñas o adolescentes como por familiares o adultos relacionados. En cuanto a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en etapa de **pre egreso**, que no cuentan con sus respectivos diagnósticos y/o PII, se advierte que en estos casos la intervención no se orientaría a las necesidades particulares de cada uno como tampoco a su familia o adultos relacionados, aumentando así el riesgo de nuevas vulneraciones y la probabilidad de reingreso al sistema residencial.

- Con relación a los resultados obtenidos en residencias OCAS, respecto del desarrollo de acciones que apuntan al **logro de objetivos del PII**, evidencian un 69.9% de logro en esta materia. Resultados que deben mejorar considerando que existe un 30% de la población atendida que debe tener el mismo acceso al desarrollo de intervenciones orientadas al logro de objetivos de su PII.
- Se observaron deficiencias en las residencias para población en situación de **discapacidad**, dado que el plan de intervención y los registros de actividades, no permitieron visualizar el trabajo psicosocial que se realiza en esta modalidad. Asimismo, se advirtió que en estas residencias se desarrolla primordialmente un enfoque de atención sanitario, lo que se relaciona con las características de la población que atienden (condición de postrados, alta dependencia de terceros para desenvolverse en actividades cotidianas, etc.). Estos resultados permiten visualizar la necesidad de reajustar los lineamientos técnicos e esta modalidad de atención, en atención a la especificidad del sujeto de atención y abandono familiar temprano.
- En relación a la opinión de los niños, niñas y adolescentes encuestados, se observa una brecha entre la percepción que tienen ellos respecto de la infraestructura y equipamiento y los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Ficha Residencial. Al respecto, la opinión de los niños es más crítica de este aspecto que la información recabada a través de la Ficha Residencial.
- Destacar que, los niños, niñas y adolescentes, valoran los espacios como emocionalmente seguros, en donde las relaciones entre pares y adultos se dan de manera armónica, lo que favorece la sensación de seguridad y tranquilidad, que les proporciona condiciones para la continuidad de su desarrollo.
- Sin embargo, lo anterior se observa un porcentaje que, aunque minoritario, vale la pena observar, en relación a la identificación por parte de los niños de estados emocionales negativos (indiferencia, pena, rabia, estrés) en los adultos mayores que los cuidan lo cual dificulta la vinculación y reparación del apego

Reflexiones Finales

Los resultados obtenidos en este proceso de auditoría social se suman a los antecedentes existentes respecto a la urgente necesidad de implementar una mejora sustantiva al sistema residencial de protección, cuestión en la que estamos trabajando con importantes iniciativas en curso y otras por venir.

Particularmente en el caso de los CREAD, el principal curso de acción tiene que ver con la decisión de poner fin a este tipo de modalidad de atención directa y su reconversión en residencias familiares, proyecto que se inició en el año 2018 con el proceso de cierre del Cread Playa Ancha y la creación de 5 residencias familiares, 4 en la región de Valparaíso y 1 en la región de Aysén. Iniciativa que continuará con los restantes CREAD del país.

Independiente de esta reforma que afectará a todos los CREAD en los siguientes 2 años, igualmente se han tomado diversas acciones a fin de remediar los déficits identificados en este proceso de Auditoría Social, cuyo foco ha sido principalmente:

- Reorganizar el funcionamiento técnico de los CREAD, con monitoreo permanente desde el Área Técnica nacional.
- Seguimiento desde la supervisión técnica regional a los temas pendientes de mejoras solicitadas en la intervención técnica y al cumplimiento de los plazos establecidos en los lineamientos técnicos de la modalidad.
- Modificación o actualización de marcos de convivencia.
- Para aquellos centros que no lograron dar cumplimiento a las exigencias planteadas, después de realizada la Auditoría Social, se desarrolló un Plan de Estabilización que debe estar finalizado en el segundo trimestre de 2019, este plan incluye:
 - a. Supervisión exhaustiva al desarrollo de las acciones comprometidas.
 - b. Monitoreo respecto al cumplimiento de las orientaciones técnicas de la modalidad.
 - c. Elaboración y ejecución de proyectos de funcionamiento 2019 acorde al proceso de reconversión del modelo CREAD a Residencias de Vida Familiar.

Otra iniciativa fundamental apunta al aumento de la subvención para la atención de los niños, niñas y adolescentes en el cuidado residencial. Sabemos que muchas de las falencias encontradas en este proceso de auditoría obedecen a la precariedad de los recursos que los organismos colaboradores cuentan para abordar una problemática compleja cuyos costos no se condicen con el aporte de la subvención estatal. De esta manera la aprobación de la ley N° 21.140 que posibilita aumentar la subvención para el cuidado residencial es un gran avance para fortalecer la modalidad residencial ejecutada por organismos colaboradores.

Asimismo la implementación, a partir del presente año, de un nuevo modelo de supervisión apunta también al objetivo de ir retroalimentando la ejecución de los proyectos, de

cara al cumplimiento de los convenios especialmente en los que se refiere a la calidad de la atención. Proceso que toma relevancia, en el acompañamiento desde la supervisión técnica a cada una de las residencias de protección, para la superación de los hallazgos levantados en la auditoría social y sustentabilidad de las mejoras que se vayan realizando respecto de los procesos de intervención y proyección de egresos de los niños, niñas y adolescentes en cuidado alternativo residencial.

Por otra parte, es necesario destacar el actual desarrollo de Mesas Técnicas sobre Cuidados Alternativos Residenciales, donde participan de manera estable representantes técnicos de diversos Organismos Colaboradores que ejecutan modelos residenciales a lo largo del territorio nacional, además de académicos, representantes de la Presidencia de la República, Subsecretaría de la Niñez y del Departamento de Protección de Derechos de SENAME.

Estas mesas técnicas se enmarcan en la tarea de definir estándares para las residencias de cuidado alternativo, permitiendo dar cumplimiento a uno de los compromisos del Acuerdo Nacional por la Infancia, referido a definir dimensiones y estándares necesarios para las distintas alternativas de intervención residencial, para luego implementarlas de manera gradual.

Por último, señalar que esta iniciativa de carácter nacional, que logró observar toda la oferta residencial en un periodo de tiempo determinado, sumado al proceso de supervisión son un insumo importante para la implementación de mejoras en la calidad de la atención que reciben todos los niños, niñas y adolescentes en cada una de las residencias del país.

