



Guía operativa del manejo de casas para Centros de Administración Directa

SENAME 2025

Servicio Nacional de Menores



Índice

PRESENTACIÓN.....	4
RESOLUCIÓN EXENTA	5
INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVO.....	9
DISEÑO CONCEPTUAL.....	10
MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASAS.....	11
FLUJOGRAMA PARA LA GESTIÓN DEL MANEJO DE CASA.....	16
PAUTA DE MANEJO DE CASA.....	17
SÍNTESIS DE LA BITÁCORA.....	25
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	26



EQUIPO RESPONSABLE:

María Emilia Moreno, jefa (s) departamento de Justicia Juvenil (DJJ)

Carmen Luz Chaparro, coordinadora de Unidad de asesoría técnica DJJ.

Pamela García, asesora técnica DJJ.

Carlos Pinto, profesional de línea

Cristian Egaña del Valle, asesor de gabinete dirección nacional.

COLABORACIÓN:

Coordinadores de turno y operativos Centro Metropolitano Norte Tiltil y Centro de Internación Provisoria San Joaquín: Felipe Arroyo, Raúl Manríquez, José Rojas y Carolinas Farías, junto al jefe técnico del Centro de Internación Provisoria y Régimen Cerrado Limache, Pablo Valdebenito.

Unidad de Comunicaciones

Servicio Nacional de Menores, 2025



Presentación guía operativa del manejo de casas

La presente guía operativa es el resultado de un proceso participativo de diseño técnico en materia de manejo de casa, desarrollado durante el primer semestre de 2025 por la **Unidad de Asesoría Técnica del Departamento de Justicia Juvenil del Sename**, en conjunto con el **Gabinete de la Dirección Nacional, coordinadores de turno y operativos de diversos Centros de Internación Provisoria y Régimen Cerrado de las regiones Metropolitana y de Valparaíso**.

Este documento surge ante la necesidad de **fortalecer el control de eventos críticos en los centros**, a través de la **revisión y optimización de los procesos de gestión interna**, sin requerir cambios estructurales ni una mayor inversión de recursos, recogiendo aprendizajes históricos y recientes de intervenciones concretas en la gestión y operación de centros complejos.

Es así como el contenido de esta guía establece las **directrices para un adecuado manejo de casas, definiendo, estandarizando y controlando la gestión de éstas** como la base para el **buen funcionamiento de un centro de menores**, tomando en cuenta para ello los otros aspectos que se vinculan a su actividad como la seguridad, el control ambiental, la segregación de los jóvenes y la oferta programática.

Un **manejo de casa riguroso** es el cimiento de cualquier proceso de **reinserción efectiva**, pues fomenta hábitos, disciplina y condiciones propicias para la intervención. Por ello, el **Servicio Nacional de Menores** deja esta guía como un **instrumento de referencia y legado institucional**, que recoge la experiencia acumulada en materia de justicia juvenil. Su propósito es **ordenar, operacionalizar y estandarizar** esta área de trabajo, sirviendo además como **base para procesos de inducción** del trato directo y como **insumo para futuras políticas públicas** orientadas al área de justicia juvenil y la gestión en contextos de contingencia.



REF: APRUEBA GUÍA OPERATIVA DEL MANEJO DE CASA PARA CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA CIP-CRC.



**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1248
SANTIAGO, 23 OCT 2025**

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto Ley Nº 2.465, de 1979; en la Ley Nº 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal; en la Ley Nº 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Nº 18.575; Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en los Decretos Supremos Nºs. 356, de 1980, 1.376, de 2006 y 79, de 2020, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y en las Resoluciones Nºs 7 y 8, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1º Que, de acuerdo con el Decreto Ley Nº 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, la misión de este Servicio es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de estos y a la reinserción social de los adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad con el artículo 2 de esta ley. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de dichos niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar, supervisar y fiscalizar técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.

2º Que, mediante la Ley Nº 20.084, se regula la responsabilidad penal de los adolescentes por los delitos que cometan, el procedimiento para la averiguación y establecimiento de dicha responsabilidad, la determinación de las sanciones procedentes y la forma de ejecución de éstas.



3º Que, para dar cumplimiento a las sanciones privativas de libertad y a la medida de internación provisoria, contenidas en la Ley Nº 20.084, existirán tres tipos de centros: Centros para la Internación en Régimen Cerrado y Centros para la Internación en Régimen Semicerrado, y los Centros de Internación Provisoria, los que serán administrados siempre y en forma directa por el Servicio Nacional de Menores, con excepción de los de Internación en Régimen Semicerrado, cuya administración podrá corresponder en forma directa al Servicio Nacional de Menores o a los colaboradores acreditados que hayan celebrado los convenios respectivos con esta Institución.

4º Que, mediante la Resolución exenta 2408, fechada 27 de Agosto del año 2021, este Servicio remitió la “Guía Operativa para la articulación de la rutina-manejo de casa y oferta programática, centros de administración directa SENAME CIP-CRC” cuyo propósito se centra en aportar a la organización y estructuración de la rutina y articulación de la oferta programática de los centros CIP CRC, teniendo en consideración la identificación de Intereses y las capacidades de cada joven, contribuyendo con ello, tanto a la calidad de la intervención para dar cumplimiento a los fines educativos y de reinserción de la ley 20.084 y a minimizar los efectos nocivos de la privación de libertad.

5º Que, se reconoce además que, la Resolución exenta citada en numeral precedente, sienta las bases de lo que se debe de considerar y entender respecto del manejo de casa, destacándose a lo menos, lo siguiente:

- La consideración de los niveles de complejidad de los centros y sus múltiples necesidades de coordinación, con motivo de tenerlo siempre en cuenta a fin de desarrollar una adecuada **gestión del tiempo**.
- La cantidad de tiempo seminal para determinadas actividades por casa que, considera una distribución a lo menos y en los siguientes términos para:
 - a) 4 horas para alimentación, higiene personal y aseo de las dependencias.
 - b) 8 horas de descanso nocturno, pudiendo aumentar a 9 en fines de semana, festivos y vacaciones escolares.



- c) 6 horas de actividades de formación educativa, laboral u ocupacional, pudiendo disminuir a 3 en fines de semana, festivos y vacaciones escolares.
- d) 4 horas de actividad complementarias: física, recreativa o de uso de tiempo libre, siempre con acompañamiento, pudiendo aumentar a 6 en fines de semana, festivos y vacaciones escolares.
- e) 3 horas mínimas a la semana para visitas (art. 49 Reglamento ley 20084).

6° Que, adicional a lo anterior, se estima como necesario, precisar aún más y proceder mediante la verificación y estandarización, el funcionamiento del manejo de casa en los centros CIP CRC. Para dar cumplimiento a aquello, se presenta y socializa mediante este acto administrativo, el Lineamiento de manejo de casa para centros de administración directa CIP CRC, el que se resume en la existencia de tres productos fundamentales: Matriz de manejo de casa, Pauta de cotejo y Síntesis de bitácora

7° Que, a la Directora Nacional del SENAME, le corresponde dirigir, organizar, planificar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Servicio, velar por el cumplimiento de las normas aplicables al SENAME y adoptar las medidas necesarias para asegurar su eficiente funcionamiento; y dictar las resoluciones generales o particulares que fueren necesarias para el ejercicio de estas atribuciones.

8° Que mediante la Resolución Exenta Nº 2667, de 15 de octubre de 2020, se modificó la Resolución Exenta 3525 de 2018, que aprueba procedimiento para la elaboración, emisión y control documental del Servicio, disponiendo que las Guías Operativas, debían ser aprobadas por la Jefatura Superior del Servicio.

9° Que, resulta necesario aprobar el procedimiento antes señalado, mediante el presente acto administrativo.

RESUELVO:

1º **APRÚEBESE** la Guía Operativa Manejo de casa para centros de administración directa CIP CRC.



INTRODUCCIÓN

La presente guía operativa, es el resultado de una experiencia participativa de diseño técnico en materia de manejo de casa. Ejercicio de convocatoria realizada el primer semestre del año 2025, por la Unidad Asesoría técnica del Departamento de Justicia Juvenil junto a Coordinadores de turno y operativos de algunos centros CIP CRC de la Región Metropolitana y con la V Región a través del CIP CRC Limache. Otorgando valor y sinergia al diseño de un producto que genere mayor convicción y propósito de sistematización de las prácticas cotidianas que han caracterizado el funcionamiento y sentido del trabajo en equipo.

Teniendo en consideración la existencia de la Guía Operativa para la articulación de la rutina – manejo de casa y oferta programática (Res. Exe. 2408 del 2021), se hace del todo necesario operacionalizar, estandarizar y verificar el concepto de Manejo de Casa. Con dicho propósito, se dispuso diseñar una **Matriz y Flujograma de gestión para el Manejo de Casa** que lograra identificar y homologar las actividades, responsables y el quehacer de los equipos de casa, en la gestión de la rutina y oferta socioeducativa de los centros. Adicionalmente, se constituye en un insumo de soporte y favorece los procesos de inducción de los equipos de casa de los CIP CRC.

De este modo, el diseño es acompañado de una herramienta de control, denominada **Pauta de Cotejo**, que permite el seguimiento para el manejo de casa, valorando y analizando el cumplimiento e incumplimiento de los hitos contenidos en la matriz, para instalar y acompañar con dicho insumo, la gestión de los equipos directivos para la búsqueda local de soluciones para la mejora continua; para lo cual se diseña el **Registro de Acciones Correctivas**.

Finalmente, se integra formato **Síntesis de Bitácora** que resume y recoge las posibilidades más detalladas en la entrega de turno (diurno o vespertino), para la gestión comunicacional y formal del acontecer diario de una casa, y con ello, las posibilidades más concretas de contar con información de alto valor técnico que se desprende de lo comunicado en el libro de novedades o bitácora de cada casa.



OBJETIVO

1.- General

- Definir, estandarizar y controlar la gestión del manejo de casa, favoreciendo el cumplimiento de la rutina y oferta en los CIP CRC.



2.- Específicos

- Homologar el funcionamiento técnico y operativo del manejo de casa en CIP CRC mediante una matriz de gestión.
- Entregar insumos que apoyen la inducción técnica para los equipos de casa.
- Controlar la instalación y cumplimiento de las actividades contenidas en la matriz, mediante la aplicación de la pauta de cotejo.
- Sistematizar la toma de decisiones para la instalación de remediales, a través del Registro de acciones correctivas.
- Disponer de un formato único para el registro de los principales hitos del manejo de casa para el traspaso de turno, denominado Síntesis de Bitácora.



DISEÑO CONCEPTUAL

El "Manejo de Casa" se define como la dinámica de funcionamiento regular y estructurada¹ que, conformando equipos de casa estables, en bloques horarios y actividades de conocimiento general, distribuye responsabilidades individuales y colectivas. Esto incluye la promoción de hábitos de higiene, orden y seguridad en los espacios comunes e individuales, siempre en coherencia con los objetivos de la intervención.

Este concepto abarca la ocupación diaria de los jóvenes durante su permanencia, buscando generar espacios de autonomía y toma de decisiones que dialoguen de manera educativa con el marco normativo del centro, asegurando catálogos claros y conocidos de deberes y derechos.

Tanto la rutina diaria, como la oferta socioeducativa de cada casa, se diferencian en días hábiles (lunes a viernes) y fines de semana (sábado, domingo y festivos), y jornadas diurnas y vespertinas; y están detalladas en las planificaciones de cada centro.

Garantías técnicas que debe propiciar el centro, para el manejo de casa:

1. Socialización sistemática de los contenidos de la presente guía, reforzando procesos de inducción interna.
2. Favorecer la sinergia en la distribución de tareas que implica el manejo de casa.
3. Estabilidad de los equipos de casa, más no estáticos, teniendo presente el sentido técnico de la rotación. Favoreciendo la vinculación y continuidad en la relación profesional con los y las jóvenes, evitando el desgaste de roles.
4. No designar funcionarios (as) recién incorporados al centro, a las casas de mayor vulnerabilidad criminógena o trayectorias complejas.
5. Gestión de capacitación continua, desde el centro, o con soporte de asesoría regional o nacional.

[1] No aplica para los espacios destinados a la Separación de grupo, donde sólo rige la Resolución Exenta N° 0216, al tratarse de una medida transitoria con regulación propia.



MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA

MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA					
N°	Dimensión	Subdimensión	Condición de cumplimiento	Bloque horario	Responsables de hito u acción
1	1. Seguridad y Vigilancia: todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de la seguridad estática y dinámica en el centro. Incluye verificaciones sobre la seguridad de la infraestructura, la conducta del personal en relación con los protocolos de seguridad y los procedimientos para monitorear a los jóvenes residentes.	Apertura de dispositivos seguridad	Revisa y dispone de extintores; habilita red húmeda; abre salidas de emergencia; cierra puertas de dependencias (bodegas, comedor, baño y oficina de coordinador). Revisión del número y estado de llaves, candados y pasadores.	Inmediato al cierre de dormitorios.	ETD del Turno Nocturno
2		Supervisión de la pernoctación	Asegurar que exista la visibilidad del joven desde el exterior del dormitorio. Monitoreo permanente del descanso de los jóvenes en la pieza asignada. Resguardar la pernoctación diferenciada de jóvenes mayores y menores de edad, distinción de género y distinción de CIP y CRC. Reporte de jóvenes con alteración del ciclo sueño-vigilia. Registro de supervisión y vigilancia de todos los jóvenes, en rango máximo de cada 1 hora; intensificando rangos horarios de seguimiento en casos complejos (PRS u otros) y separación de grupo. La acostada inicia con apertura de dormitorios. Se debe contar con documento de distribución de piezas y cautelar cumplimiento de asignaciones. De acuerdo al Art.50 del Decreto 1378 de Reglamento de Ley N°20.084 el encierro para el descanso será de al menos 8 horas y se recomienda que no sea superior a 10 horas, de manera de resguardar la entrega oportuna de tratamiento farmacológico, interrumpir ayuno y tener coherencia con GUÍA OPERATIVA Rutina, Oferta, Manejo de Casa.	Permanente	ETD del Turno Nocturno
3		Cierre de dispositivos seguridad	Asegura extintores; asegura red húmeda; asegura salidas de emergencia; abre puertas de dependencias (baño). Revisión del número y estado de llaves, candados y pasadores.	L a V de 06:00 a 07:00 S, D y festivos 08:00 a 09:00	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario
4		Comunicación radial	Avisos radiales para: a) Disponer inicio y término de tránsitos exclusivos de los jóvenes fuera de las casas, b) hitos de levantada y acostada, c) apertura y cierre de dormitorios d) reporte inmediato de eventos críticos, e) cualquier otro que requiera autorización (por ejemplo desencierro de jóvenes en horario de pernoctación) f) respeto de silencio radial g) seguimiento del estado de funcionamiento de portátiles (solicitar reposición, de ser necesario).	Cada vez que acontezca	
5		Control ambiental	Respetar la planificación de la oferta, limitando el uso de espacios y recursos (TV, video juegos, balones, tenis mesa, etc.) que distraigan a los jóvenes de cumplir con las actividades definidas. Mantener supervisión visual permanente y acompañar a jóvenes en sus actividades por parte de ETD y/o en subsidio el equipo de la casa. Se debe reducir el uso de espacios comunes para maximizar la seguridad de acuerdo al recurso de dotación disponible para la supervisión. El uso de patio se limita a la autorización de Coordinador de Turno, Equipo Directivo de Centro y/o GENCHI. Se prohíbe a todo evento, el uso de dormitorio para cualquier actividad distinta a la pernoctación. Cumplimiento de Resolución Exenta 0259/2021 de Apertura y Cierre de Dormitorio. Cumplimiento de Art. 75 y Resolución Exenta 0216/2025 de Separación de grupo.	L a D por planificación	PIC-PEC-ETD del Turno Diurno y/o nocturno



MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA

MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA					
N°	Dimensión	Subdimensión	Condición de cumplimiento	Bloque horario	Responsables de hito u acción
6		Control de vestimenta / manejo de carga combustible	El vestuario debe cumplir con la cantidad de prendas autorizadas por el centro, así como la excepción de colores (rojo, negro y verde) y formas (se prohíben polerones con capucha, bandanas, gorros, cuellos y bufandas). Debe existir un control de existencia registrado (archivo físico o digital) y actualizado por joven. La ropa debe mantenerse en cajas plásticas, repisas u otra alternativa definida por el centro, para el orden y almacenamiento de la misma.	Permanente	Coordinador
7		Fumar	Prohibición de fumar (Ley 20.660), para funcionariado, jóvenes y visitas, en todo espacio cerrado (dormitorios, lugar cerrado asociado al ejercicio de la visita, interior de la casa, oficinas). Sólo fumar en espacios abiertos autorizados.		Equipo de casa
8		Rondas de condiciones de seguridad	Supervisión presencial diaria por cada casa, apoyando en el control de los espacios. Esto incluye el control de: a) estado de las dependencias (ventanas, puertas, necesidades de arreglos urgentes, etc.) b) retirar elementos de riesgo (cortopunzantes, materiales que puedan ser utilizados para elaboración de armas artesanales) c) eliminar elementos de la cultura carcelaria (mechas, toallas colgadas, frazadas utilizadas como alfombras, plumones o lápices que estén siendo utilizados en rayados de espacios, entre otros) Lo anterior permitirá establecer estrategias de trabajo con Genchi en torno a seguridad estática (rondas preventivas y allanamientos) y priorización del plan de mantención del centro. El prevenicionista de riesgo o encargado de seguridad deberá elaborar un informe mensual sobre el estado del centro al equipo directivo, para orientar la gestión interna.	La V en dupla. S y D sólo coordinador	Prevenicionista de riesgos o encargado de seguridad y Coordinador
9	2. Condiciones de habitabilidad: refiere al estado de las instalaciones y la provisión de suministros e insumos básicos para los jóvenes.	Garantía de servicios básicos	Agua caliente para ducha, climatización adecuada a la estación (calefacción y/o aire acondicionado), estado de luminarias; limpieza de muros, mobiliario acorde a necesidades de comedor y living - sala de estar, camas individuales con colchón y existencia de sábanas y frazadas acorde a estación.	Permanente	Jefe administrativo y Director de Centro
10		Insumos de aseo general e higiene personal	Disponer shampoo, jabón pastal dental, cepillo dientes, papel higiénico, líquidos de aseo general (cloro y limpia piso), facilitar escoba, pala, traperos y barre agua. El acceso a estos elementos es autorizado por ETDs y guardado fuera del libre acceso de los jóvenes. Requiere calendarios de distribución de responsables de aseo, rotativo y equitativo.		Jefe administrativo y Coordinador
11		Mantención de orden y aseos	Espacios comunes aseados y ordenados: comedor, sala tv, patio, baños y pasillos.		ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario
12			Dormitorios y baños personales se encuentran aseados y ordenados.		



MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA

MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA						
N°	Dimensión	Subdimensión	Condición de cumplimiento	Bloque horario	Responsables de hito u acción	
13	3. Gestión de Rutina Diaria: ejecución y cumplimiento de los horarios y actividades diarias establecidos para los adolescentes	Levantada	Proceso de levantada inicia con apertura de dormitorio de acuerdo a Resolución Exenta 0259/2021, y culmina con cierre de los mismos. Aseo personal: ducha, higiene bucal y cambio de muda. Orden de dormitorio: hacer cama, orden de pertenencias y ventilar. Retiro y reposición de sábanas (1 vez por semana). Retiro de ropa sucia para lavandería (según frecuencia).	L a V de 07:00 a 08:00 S, D y festivos 09:00 a 10:00	ETD según turno y Coordinador	
14		Inducción diaria	Requiere participación de todo los profesionales psicosociales en sintonía con coordinador y ETDs. Se revisa libro de novedades o bitácora para la determinación conjunta de un tema contingente, definiendo responsable y horario de ejecución. Se debe registrar su ejecución en libro de novedades o bitácora.	Todos los días, según definición de equipo casa	Equipo de casa, liderado por Coordinador	
15		Alimentación	Desayuno: Alimento en condiciones de temperatura y no derramados. Uso del comedor. Aseo de espacio. Presencia permanente de ETDs.	L a V de 07:00 a 08:00 S, D y festivos 09:00 a 10:00	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario, PIC y PEC (almuerzos)	
			Almuerzo: Alimento en condiciones de temperatura y no derramados. Uso del comedor. Aseo de espacio. Presencia permanente de equipo de casa.	L a D entre las 12.30 a 13.30		
			Cena: Alimento en condiciones de temperatura y no derramados. Uso del comedor. Aseo de espacio. Presencia permanente de ETDs.	L a D entre las 18:00 a 19:00		
Merienda: Alimento en condiciones de temperatura y no derramados. Aseo de espacio. Presencia permanente de ETDs.	L a D entre las 20:00 a 21:00					
16	Acostada	Resolución Exenta 0259/2021 cierre de dormitorios. La acostada inicia con la revisión de dormitorio y retiro de elementos de riesgo (máquinas de afeitar, lápices, zapatillas, encendedores, "mechas", vidrios, cerámicas, agujas, aerosoles, cloro, pintura, tijeras, "puntas", otros de riesgo). Higiene personal.	D a J 21:00 a 22:30 V, S y víspera festivo 22:00 a 23.00			
17	4. Cuidados de salud física y mental: Incluye controles sobre la administración de medicamentos, la detección de consumo de sustancias, la gestión de riesgos suicidas y el acceso a tratamientos de rehabilitación.	Alerta LAIN	Aviso formal de cualquier funcionario que detecte una lesión autoinflingida, a coordinador o jefe técnico para generar atención de unidad de salud y/o salida a urgencia para el joven, y activar procedimiento de pesquisa o monitoreo. Dejar registro en libro de novedades o bitácora.	Cada vez que acontezca	Equipo centro (Funcionarios de SENAME y Colaboradores)	
18		Alerta riesgo e intento suicida	Aviso formal de cualquier funcionario que evalúe riesgo o intento suicida a coordinador o jefe técnico. Se debe garantizar atención de unidad de salud y/o salida a urgencia. Requiere aplicación o re aplicación de escalas (Columbia, Okasha, Beck). Dejar registro en libro de novedades o bitácora.	Cada vez que acontezca		
19		Alerta y sospecha de consumo de sustancias ilícitas	Aviso formal de cualquier funcionario que evalúe sospecha o consumo de sustancias ilícitas a coordinador o jefe técnico para generar atención de unidad de salud y/o salida a urgencia para el joven. Solicitud de allanamiento o rondas preventivas. Dejar registro en libro de novedades	Cada vez que acontezca		
20		Entrega tratamiento farmacológico	Se realiza de manera individual, en oficina de ETD, en todos los bloques de horario designados (mañana - tarde - noche).	De acuerdo a la dinámica horaria del Centro		ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario
21		Gestión del tratamiento de rehabilitación de drogas	Planificación y ejecución de las intervenciones de PAI, mediante calendario de atenciones, que incluye intervención psiquiátrica con carácter de prioridad.	L a V por calendario		Jefatura Técnica



MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA

MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA					
N°	Dimensión	Subdimensión	Condición de cumplimiento	Bloque horario	Responsables de hito u acción
22	5. Intervención psicosocial y socioeducativa: ejecución de planificación calendarizada de la oferta programática.	Gestión de la intervención psicosocial	Equipo de casa cuenta con calendario de atención de los jóvenes , que permita ordenar las atenciones de PEC y PIC. Psicosociales generan los traslados a oficina o lugares de atención, con apoyos de coordinación según las condiciones operativas de cada centro. Frente a necesidades de atención contingente, mediante alerta de coordinador o ETDs, deberán arbitrar la priorización de la intervención.	L a V por calendario	PEC - PIC
23		Planificación y seguimiento de oferta	Planificación semanal de actividades, incorporando diariamente las actividades que desarrollarán ETDs para la estructuración de la oferta de casa.	L a D por planificación	Coordinador Formativo y/o Terapeuta ocupacional
24		Ejecución de oferta	El acceso a la oferta debe ser garantizado para todos los jóvenes, desde los ajustes y flexibilidad que requieran las condiciones de seguridad. Implica la motivación, traslado y acompañamiento de los jóvenes a y en los espacios de la actividad. Resguardar condiciones de presentación personal y vestuario acorde a la actividad y estación. Quienes no participen de las actividades comprometidas en su PII (CRC) o PAI (CIP) permanecerán en la casa, sin acceso a dormitorios, sala de TV, patio y cualquier actividad recreativa. Toda inasistencia de los jóvenes implicará un informe de situación. En tanto aquellos jóvenes que cumplan con la adherencia, podrán ser reforzados positivamente con un informe asociado.		PIC-PEC-ETD del Turno Diurno o nocturno
25	6. Gestión de Información y coordinación: garantizar un flujo efectivo, conocido y oportuno de coordinación entre los diferentes equipos involucrados en la operación del centro y el cuidado de los adolescentes. Incluye verificaciones sobre los cambios de turno, los protocolos de comunicación y los registros de reuniones.	Comunicación semanal de casos contingentes / complejos	Documento elaborado una vez por semana, para identificar jóvenes que requieran atención prioritaria e intervención de contingencia por cualquier condición de riesgo o alerta, con las respectivas indicaciones técnicas.	Ultimo día hábil de la semana	PIC y en subsidio PEC
26			Debe ser de conocimiento de todo el equipo de casa, antes del cierre de la jornada de trabajo diurno.	Permanente	Equipo de Casa
27		Enrolamiento de visita	Se debe realizar un despeje respecto al parentesco y/o la significancia del vínculo para incorporación en nómina de visita, de acuerdo a su protocolo o procedimientos en la materia	Permanente	PEC - PIC
28		Llamados telefónicos y/o videollamadas, contacto zoom.	Se concibe como una instancia de intervención que requiere de supervisión presencial. Se realizarán al menos una vez a la semana para todos los jóvenes, de acuerdo a Circular N°20/2007. Los términos de llamadas excepcionales debe estar condicionada en su extensión y/o frecuencia a la flexibilidad para sostener el vínculo con personas significativas del joven, por tanto los tiempos de duración serán variables de acuerdo a las necesidades de contacto (jóvenes no visitados, o con personas que por dificultades de desplazamiento, afecten el ejercicio de la relación directa); gestión que debe ser autorizada por coordinador o jefatura técnica. El equipo contará con una nómina formal de teléfonos para sus llamados. El coordinador tendrá una copia de esta nómina a disposición. La gestión de supervisión, implica el cumplimiento de las condiciones del llamado o contacto (lugar del llamado, persona registrada en nómina, duración, lenguaje adecuado, límites de respeto).	L a D por planificación	PEC, PIC o coordinador
29		Recepción de turno y conformidad de cargos fiscales	Revisión conjunta del libro de novedades o bitácora entre turnos de ETDs. Entrega de cargos fiscales (llaves y radiotransmisores, linternas, mosquetones, candados, etc.). El traspaso verbal de sucesos, debe estar en sintonía con lo registrado. Coordinador debe revisar diariamente dicho respaldo. Utilizar formato síntesis bitácora.	Turnos entrante 08:00 / 08:30 /19:00 /20:00 / 20:30	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario



MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA

MATRIZ DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE CASA					
N°	Dimensión	Subdimensión	Condición de cumplimiento	Bloque horario	Responsables de hito u acción
30		Reunión de manejo de casa	Instancia de reunión formal que debe ser realizada a partir de la segunda quincena de cada mes para el análisis de todas las actividades e hitos que comprende el manejo de casa de la presente matriz, incluyendo socialización de resultados de pautas de cotejo y registro de acciones correctivas si aplica, y los refuerzos positivos de tener cumplimientos asociados al control del manejo de casa. La convocatoria y conducción, estará liderada por el coordinador, con participación de la totalidad del equipo de casa. Se debe emitir un acta de la reunión (formato único del centro), la cual debe ser socializada a participantes, Jefatura Técnica, Jefatura Administrativa y Dirección. Jefatura técnica deberá participar de forma aleatoria en estos espacios de reunión.	Mensual	Coordinador y Jefatura técnica
31		Ingresos de Gendarmería	Se debe registrar en libro de novedades o bitácora, todo ingreso de Genchi a la casa y resultado del procedimiento, señalando horario.	Permanente	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario





FLUJOGRAMA PARA LA GESTIÓN DEL MANEJO DE CASA

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS/RESULTADOS	RESPONSABLES
<p>Ley y reglamento 20.084 OOTT CIP y CRC Guía de Manejo de Caso CIP y CRC Res. Exe 2406 Guía operativa para la articulación de la rutina, oferta y manejo de casa. Res.Exe 0216 Separación de grupo Res. Exe. 249 Apertura y cierre de dormitorios. Res. Exe.312 B manejo eventos críticos. Res. Exe 310 Encamionada y elementos restringidos. Plan de emergencia. Protocolo de visita. Protocolo de llamados telefónicos y Circular 20/2007 Protocolo de riesgo suicida. Protocolo de administración de fármacos.</p>		<p><i>El aplicador debe conocer la matriz de gestión para el manejo de casa</i> para familiarizarse con las variables y condiciones de cada dimensión y subdimensión, teniendo claridad de los responsables y bloques horarios asociados.</p> <p>1. Frecuencia obligatoria mensual desde la aplicación del centro, a cada casa de funcionamiento regular. La frecuencia se intensificará (semanal o quincenal) de existir incumplimiento reiterado en alguna dimensión o subdimensiones, pudiendo aplicarse de manera abreviada. 2. Frecuencia aleatoria o focalizada desde referentes técnicos regionales o nacionales. Se podrá solicitar pautas anteriores más recientes, para que el aplicador pueda valorar estado de avances.</p> <p>Pauta de cotejo manejo de casa (del 1 al 15 de cada mes).</p> <p>Remite por correo electrónico pauta aplicada con detalle de cumplimiento o incumplimiento a Jefatura técnica y Director del centro.</p> <p>Comeo electrónico con resultados de aplicación de la pauta (24 horas desde la aplicación)</p> <p>Archivo digital y físico de pautas aplicadas</p> <p>Se convoca a reunión extraordinaria a Coordinadores operativos o de turno, para toma de decisiones en la superación de brechas. Medidas que superen capacidad de gestión del centro, representará al nivel regional.</p> <p>Formato registro de acciones correctivas (plazos acotados: dentro del mismo mes de aplicada la pauta)</p> <p>Remite por correo electrónico pauta y medidas a Director, equipo de casa, UJJ y quienes corresponda. Podrá ser solicitado por nivel central.</p> <p>Pauta + Registro de medidas correctivas (si aplica) (socialización en reunión de manejo de casa)</p> <p>Comunicación y retroalimentación de pauta y medidas con equipo de casa, para superar brechas.</p> <p>Acta reunión con refuerzo positivo o gestión de medidas correctivas</p>	<p>1. Coordinadores operativos o de turno. 2. Referentes técnicos regionales y nacionales, según corresponda.</p> <p>Responsable de la aplicación.</p> <p>Secretaría técnica o secretaria de Dirección.</p> <p>Jefatura técnica.</p> <p>Secretaría técnica o secretaria Dirección.</p> <p>Coordinadores operativos o de turno.</p>



PAUTA DE MANEJO DE CASA

PAUTA DE COTEJO MANEJO DE CASA

Centro: _____ **Unidad o casa F o M (sexo):** _____ **Nombre de la persona que realiza la pauta:** _____

Nombre o número de Unidad o casa: _____ **Sistema diferenciado (CIP o CRC):** _____ **Cargo:** _____

Fecha: _____ **Hora inicio:** _____ **Funcionarios consultados:** _____

Jóvenes presentes al inicio de la aplicación: _____ **Hora fin:** _____

Jóvenes presentes al término de la aplicación: _____ **Funcionarios presentes en la unidad o casa:** _____

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: <input checked="" type="checkbox"/> No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
1 Seguridad y Vigilancia: todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de la seguridad estática y dinámica en el centro Incluye verificaciones sobre la seguridad de la infraestructura, la conducta del personal en relación con los protocolos de seguridad y los procedimientos para monitorear a los jóvenes residentes	Apertura de dispositivos seguridad	Extintores vigentes	Gavetas de extintores	ETD del Turno Nocturno		
		Habilitar Red Húmeda	Red húmeda			
		Señalización de la salida de emergencia	Salidas de emergencia			
		Puertas cerradas en bodegas, baños, oficinas y salidas de emergencia	Puertas de bodegas, baños y salidas de emergencia			
	Supervisión de la pernoctación	Cuenta de candados, llaves y pasadores	Puertas de dormitorios			
		Registro de acción y hora de acostada, resguardando encierro no superior a 10 horas	Bitácora o libro de novedades de la casa / Inspección dormitorios	ETD del Turno Nocturno		
		Pernoctación diferenciada de mayores y menores de edad	Dormitorios de jóvenes			
		Visibilidad completa desde la mirilla (ventana en puerta) hacia el interior de todo el dormitorio				



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
1 Seguridad y Vigilancia: todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de la seguridad estática y dinámica en el centro Incluye verificaciones sobre la seguridad de la infraestructura, la conducta del personal en relación con los protocolos de seguridad y los procedimientos para monitorear a los jóvenes residentes		Designación de dormitorios con nombre del joven, disponible y visible	Listado de distribución de dormitorios con nombre de los jóvenes vigentes, en oficina de educadores			
		Registro de supervisión y vigilancia de todos los jóvenes, en rango máximo de cada 1 hora. Intensificando rangos horarios de seguimiento en casos complejos (PRS u otros) y separación de grupo.	Bitácora o libro de novedades de la casa			
	Cierre de dispositivos seguridad	Extintores asegurados	Gavetas de extintores	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
		Asegurar red húmeda	Red húmeda			
		Asegurar salidas de emergencia	Salidas de emergencia			
		Apertura de puertas de baño (según corresponda)	Puertas de baños			
		Cuenta de candados, llaves y pasadores	Puertas de dormitorios			
	Comunicación radial	Interacción radial con lenguaje adecuado y utilización de claves del centro	Atención y escucha a comunicaciones radiales	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
		Tránsitos de jóvenes por el centro, autorizados por coordinador de turno o Genchi				
		Comunica levantada y acostada				
		Comunica apertura y cierre de dormitorios				
		Reporta evento crítico de manera inmediata				



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
1 Seguridad y Vigilancia: todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de la seguridad estática y dinámica en el centro Incluye verificaciones sobre la seguridad de la infraestructura, la conducta del personal en relación con los protocolos de seguridad y los procedimientos para monitorear a los jóvenes residentes	Control ambiental	Se constata acompañamiento de equipo para todos los jóvenes en la casa (ETD y/o PIC-PEC)	Observación de la dinámica y actividades de la casa. Ningún joven se encuentra solo (sin funcionarios Sename)	PIC-PEC-ETD del Turno Diurno		
		Todas las actividades recreativas y de ocio (escuchar música, TV, jugar pelota, videojuegos, juegos mesa, etc.) se realizan en espacios comunes. Nunca en habitaciones	Observación de la dinámica, actividades de la casa y dormitorios de jóvenes			
		De no existir recurso humano suficiente, se cierran o limitan espacios de uso común	Contrastar dotación versus espacios aperturados	Coordinador		
	Control de vestimenta / manejo de carga combustible	Vestuario cumple con normativa vigente, respecto a colores prohibidos (negro, rojo y verde), sin capuchas, cuellos, bufandas y gorros	Observación de vestimenta de los jóvenes	Coordinador		
		Existe un catastro de vestimentas de los jóvenes vigentes	Archivo, documento o planilla de vestimenta, disponible a requerimiento			
		En revisión aleatoria del dormitorio existe concordancia entre el vestuario observado y el catastro	Dormitorios de jóvenes			
		La ropa debe estar ordenada en cajas, repisas u otros	Dormitorios de jóvenes			
	Fumar	Jóvenes y equipo de casa no fuman en espacios cerrados	Observación de la dinámica y actividades de la casa	Equipo de casa		
		Ausencia de colillas de cigarro en habitaciones de jóvenes	Observación de dormitorios	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
	Rondas de condiciones de seguridad	Se constata ausencia de elementos de riesgo y prohibidos (máquinas de afeitar, lápices, zapatillas, encendedores, "mechas", cepillo de diente, vidrios, cerámicas, agujas, aerosoles, cloro, pintura, tijeras, "puntas", otros de riesgo)	Observación de dormitorios	Coordinador		
		Dormitorios sin toallas colgadas				
		Frazadas son utilizadas sólo en camas (no alfombras)				
		Existe una revisión de las condiciones de infraestructura de las casas y de riesgos ambientales				
2.- Condiciones de Habitabilidad: refiere al estado de las instalaciones y la provisión de suministros e insumos básicos para los jóvenes	Garantía de servicios básicos	Agua caliente en ducha	Temperatura del agua de ducha	Jefe Administrativo y Dirección del Centro		
		Climatización adecuada a la estación	Calefacción y/o aire acondicionado			
		Luminarias operativas	Luminarias de toda la casa			
		Muros limpios	Muros de toda la casa			
		Mobiliario en buen estado para living, sala de estar y comedor	Living, sala de estar y comedor			
		Camas individuales con colchón, sábanas y frazadas acorde a la estación	Dormitorios			



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
	Insumos de aseo general e higiene personal	Disponibilidad de insumos, en cantidad y calidad, para higiene personal de los jóvenes: cepillos de dientes, shampoo, acondicionador, pasta dental, jabón	Bodega o espacios fuera del alcance de jóvenes	Jefe Administrativo y Coordinador		
		Disponibilidad de insumos, en cantidad y calidad, para aseo general: escobillón, pala, líquido limpiador, lengüetas.				
	Mantenición de orden y aseos	Espacios comunes aseados y ordenados: comedor, sala tv, patio, baños y pasillos	Observar espacios y solicitar lista o documento que designe jóvenes responsables y rotativos de aseos	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
		Dormitorios y baños personales se encuentran aseados y ordenados	Dormitorios de jóvenes			
3.- Gestión de Rutina Diaria: ejecución y cumplimiento de los horarios y actividades diarias establecidos para los adolescentes	Levantada	Jóvenes en favorables condiciones de higiene, y vestimenta acorde a la estación	Observación de vestimenta e higiene de los jóvenes	Coordinador		
		Todas las camas con sábanas que se aprecian limpias	Dormitorio de jóvenes	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario y Coordinador		
		Dormitorios aseados y pertenencias ordenadas				
		Hito de término del proceso de levantada: cierre de dormitorio con candado	Dormitorio y registro en libro de novedades o bitácora			
	Inducción diaria	Ejecución de inducción diaria con el tema del día y responsable	Bitácora o libro de novedades de la casa. Consulta a dos personas del Equipo de Casa (ETD-PIC-PEC), que confirmen realización y temática		Equipo de casa, liderado por Coordinador	



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
	Alimentación	Alimento caliente	Consulta a dos jóvenes	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
		Alimento no derramado				
		Uso de comedor para Desayuno, Almuerzo y Cena	Observar de acuerdo al horario de la presente visita			
		Comedor en condiciones de orden y aseo permanente	Comedor			
		Acompañamiento Equipo Casa en alimentación			Equipo de Casa	
	Acostada	Ausencia de elementos de riesgo (máquinas de afeitar, lápices, zapatillas, encendedores, "mechas", vidrios, cerámicas, agujas, aerosoles, cloro, pintura, tijeras, "puntas", otros de riesgo)	Dormitorio	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
		Jóvenes CIP y CRC en casas distintas				
		Jóvenes separados de dormitorio por género				
		Jóvenes menores y mayores no comparten dormitorios				
		Cierre de dormitorio sin candado				
4.- Cuidados de salud física y mental: Incluye controles sobre la administración de medicamentos, la detección de consumo de sustancias, la gestión de riesgos suicidas y el acceso a tratamientos de rehabilitación	Alerta LAIN	Identificación jóvenes con alerta LAIN (lesiones autoinflingidas) y activación inmediata de atención de salud	Bitácora o libro de novedades de la casa	Equipo centro (Funcionarios de SENAME y Colaboradores)		



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
	Alerta riesgo e intento suicida	Identificación de jóvenes con alerta riesgo e intento suicida y activación inmediata de atención de salud	Bitácora o libro de novedades de la casa	Equipo centro (Funcionarios de SENAME y Colaboradores)		
	Alerta y sospecha de consumo de sustancias ilícitas	Identificación de jóvenes con sospecha de consumo de sustancias ilícitas y activación inmediata de atención de salud				
	Entrega tratamiento farmacológico	Entrega individual en oficina de ETD		ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
	Gestión del tratamiento de rehabilitación de drogas	Calendario de atenciones del programa de drogas		Planificación de oferta en diario mural o equivalente a esos fines en la casa	Jefatura Técnica	
5.- Intervención psicosocial y socioeducativa: ejecución de planificación calendarizada de la oferta programática	Gestión de la intervención psicosocial	Calendario de atenciones psicosociales visible y disponible con bloques horarios y responsables como parte de la oferta semanal	Diario mural o lugar visible para que los jóvenes tomen conocimiento	PEC - PIC		
		Espacios de intervención individual que cumplen con criterios de privacidad y confidencialidad	Reconocimiento de lugares y oficinas de atención psicosocial			
	Planificación y seguimiento de oferta	Planificación de toda la oferta socioeducativa y (escuela, ASE, terapia ocupacional, talleres externos, talleres del centro, talleres de educadores de trato directo, capacitaciones, atención psicosocial, Biblioredes, otros) visible y disponible con bloques horarios y responsables	Diario mural o lugar visible para que los jóvenes tomen conocimiento	Coordinador Formativo y/o Terapeuta ocupacional		



PAUTA DE MANEJO DE CASA

Dimensión	Subdimensión	Ítem	Fuente de información	Responsables de la acción o hito	Si cumple: ✓ No cumple: X No aplica por horario de visita: Escriba N/A	Observaciones
	Ejecución de la oferta	Efectiva ejecución de las actividades planificadas en horario de la presente visita al centro.	Contraste de la planificación con lo observado al momento de la visita.	PIC-PEC-ETD del Turno Diurno o nocturno		
		Equipo de casa conoce motivos de la inasistencia de jóvenes a actividades	Consulta y/u observación a dos personas del Equipo de Casa (ETD-PIC-PEC)			
6.- Gestión de Información y coordinación: garantizar un flujo efectivo, conocido y oportuno de coordinación entre los diferentes equipos involucrados en la operación del centro y el cuidado de los adolescentes Incluye verificaciones sobre los cambios de turno, los protocolos de comunicación y los registros de reuniones	Comunicación semanal de casos contingentes / complejos	Nómina de casos complejos con sugerencias del manejo de caso	Nómina en la oficina de educadores y coordinación	PIC o en subsidio PEC		
		Equipo de casa conoce los jóvenes en nómina de casos complejos	Consulta con equipo de casa	Equipo de Casa		
	Enrolamiento de visita	Nómina de personas enroladas para ingreso a visita, al menos en oficina de educadores y coordinación	Nómina de enrolamiento	PEC - PIC		
	Llamados telefónicos y/o videollamadas, contacto zoom	Nómina de personas y números telefónicos autorizados, al menos en oficina de educadores y coordinación	Nómina de teléfonos autorizados	PEC, PIC o coordinador		
	Recepción de turno y conformidad de cargos fiscales	Registro escrito de traspaso de turno	Bitácora o libro de novedades de la casa	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		
	Reunión de manejo de casa	Ejecución mensual de reunión de manejo de casa	Acta de reunión con lista de asistencia del mes anterior	Coordinador y jefatura técnica		
	Ingresos de Gendarmería de Chile	Registro de ingresos del destacamento a la casa, señalando motivo (rondas preventivas, allanamientos, acompañamiento en traslados, eventos críticos, otros) y bloque horario	Bitácora o libro de novedades de la casa	ETD del Turno Nocturno o Diurno según horario		



SÍNTESIS DE LA BITÁCORA

SÍNTESIS DE BITÁCORA			
<u>FECHA:</u>	<u>HORA:</u>	__TURNO DIURNO	__TURNO NOCTURNO
<u>COORDINADOR DE TURNO:</u>			
<u>ETD EN TURNO:</u>	<u>PSICOSOCIAL PRESENTES</u>	<u>BRIGADISTAS EN TURNO</u>	
1.	1.	1.	
2.	2.	2.	
3.	3.	3.	
4.	4.	4.	
5.	5.	5.	
N° Jóvenes inicio turno:		Nombre ingresos:	
N° Jóvenes fin turno:		Nombre egresos y motivo:	
Nombre en USG:			
N° Radios Recepcionadas:	N° Manojos Recepcionadas:	N° Linternas cargadas recepcionadas:	
N° Radios entregadas:	N° Manojos entregadas:	N° Linternas cargadas entregadas:	
E° aseo recepción turno __Bueno __Regular __Malo			<u>E° de infraestructura/equipamiento</u>
Dispone de insumos de aseo dependencias:			
Dispone de insumos de aseo jóvenes:			
Eventos del turno			
Tema Inducción diaria:			
Nombres que no concurren a colegio:			
Nombres que no concurren a capacitación:			
Nombres que no concurren a TSE:			
Nombres que rechazan tratamiento farmacológico:			
Nombres jóvenes con dificultades sueño-vigilia:			
Nombres sospecha consumo:			
Nombres LAIN:			
Nombres riesgo suicida:			
<u>Evento crítico (Breve descripción, hora, involucrados, ingreso GENCHI, daños, lesiones, FOJA BITÁCORA)</u>			
<u>Otras incidencias destacadas del turno (Breve descripción, involucrados, FOJA BITÁCORA)</u>			



REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

REGISTRO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS					
	Cargo				
	Subdimensión	Acciones correctivas (de 1 a 3 según necesidad)	Plazo (dentro del mes de aplicada la pauta)	Responsable (de acuerdo a matriz)	Observaciones
		1.			
		2.			
		3.			
		1.			
		2.			
		3.			
		1.			
		2.			
		3.			