



CISC PROTECCIÓN

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
HOGAR BARBARA KAST**

FECHA DE LA VISITA: 13 / 05 / 2013 /

HORA INICIO: 10 : 30 /

HORA TERMINO: 13 : 30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
LORENA ROMERO SANTANDER	SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE LA REGION DE ANTOFAGASTA	SEREMIA DE JUSTICIA	
MARIE IRARRAZABAL HIGHFIELD	REPRESENTANTE DE INSTITUCIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	BAHÍA DE ESPERANZA	
PATRICIA RAMOS BRADANOVIC	REPRESENTANTE DEL MUNDO ACADÉMICO	UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	
ANDREA CUELLO HIDALGO	REPRESENTANTE DEL PODER JUDICIAL	JUEZA DEL TRIBUNAL DE FAMILIA	
PAULINA CASTILLO CASTILLO	REPRESENTANTE DE LA SEREMIA DE DESARROLLO SOCIAL	SEREMIA DE DESARROLLO SOCIAL	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	4
COMEDOR	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	4
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	4
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	4
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	4
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	5
CALEFACCIÓN	N/A
VIGILANCIA	1
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	6
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
Comentarios de lo Observado:	
<p>Se visualiza piezas con paredes muy mal tenidas sucias por propios rayados de NNA, si bien en cada pieza solo viven dos NNA y cada una tiene dos closet, estos por regla general no se encuentran ordenados.</p> <p>Los baños se visualizan en buenas condiciones, tanto con sus duchas en buen estado como lavamanos y tazas higiénicas, sin embargo se debe profundizar más en aseo de los mismos, cortinas de duchas con hongos. Los baños cuentan con agua caliente.</p> <p>La cocina se ve en términos generales ordenada, se observa sobre el lavaplatos la loza lavada sin guardar, a pesar de que no se preparan las cena y almuerzo en la residencia, ya que es traída por una empresa concesionada, igual se guarda alimentos en los refrigeradores estos al ser revisados se encontraban sucios, en el lavamanos que existe en la cocina este estaba cubierto e imposibilitaba su uso con una caja con alimentos.</p> <p>Vigilancia, no hay.</p> <p>En relación con medidas de seguridad cuentan con señaléticas de evacuación, con puertas anti pánico, luces de emergencias en los módulos y centro, tres redes húmedas que se observan en buen estado de conservación y 4 extintores con carga vigente hasta junio de 2013. Se indica que las redes húmedas fueron probadas por bombero el año pasado, no existe certificación de ello.</p> <p>Equipamiento PC, existen computadores comprados a la NNA, sin embargo a la espera de habilitar</p>	

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
<p>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO NOTA: 4</p> <p>y construir una sala de estudio que permita instalar definitivamente dichos computadores. Las profesionales indican y se observa que tiene cada una sus computadores, sin embargo indican que el sistema de internet es muy lento.</p> <p>Calefacción, se indica que como la construcción es container, éstos tiene la cualidad de conservar el calor en la noche, por lo cual son muy adecuados en lo que dice relación a calefacción, lo que no hace necesario tener sistema de calefacción.</p> <p>Sala de visita se adecuó el hall de acceso para recibir las visitas, el cual tiene luminosidad y espacio adecuado, cuenta con sillas para poder sentarse en un número adecuado, lo único que quita cierta privacidad es el hecho que es el acceso y salida obligado y desde a la residencia, pudiendo darse el caso que cuando ingrese o salga una persona interrumpa la intimidad de dicha visita, además de que el cierre de dicha dependencia no impide el ingreso de viento o polvo.</p>	
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar los hábitos de las NNA para la conservación de sus piezas y orden en closet. 2. Mayor rigurosidad de ETD en la realización de aseo con estándar y rutina de aseo que deba cumplir. 3. Generar y escriturar el Plan de Emergencia. 4. Supervisión de los estándares de aseo. 	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		2 dupla psicosocial/noche y fin de semana ETD.
Existen encargados de caso porNA	x		1 psicóloga

1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.

No han sido impartidas capacitaciones el último año por parte de la fundación al personal del centro, sin embargo. La directora refiere haber concurrido con el equipo técnico a un curso de capacitación denominado “Actualización de Psicología Forense” en diciembre del años 2012.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Crear un plan de capacitación anual, en tres ámbitos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ámbito técnico de intervención con NNA, según perfil. 2. Creación de los procedimientos de trabajo e implementación de los mismos (ej.: procedimiento de acogida, plan de emergencia) y escriturarlos. 3. Habilidades blandas 2. En control de gestión de las rutinas ya establecidas. 3. Tener las carpetas del personal al día con las capacitaciones efectuadas y con la información en el orden adecuado según ítem de cada carpeta.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)		X
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
Comentarios de lo Observado: Existen carpetas por cada NNA. No existe libro de reclamo y sugerencias Respecto al registro de visitas existe, sin embargo, éste se encuentra desordenado respecto a las NNA que tiene derecho a visitas, los documentos existente para cada NA no contaban con todas la información requerida (ejemplo firmas, fechas entre otros ítem) Las medidas de seguridad son conocidas por el personal, según refiere la directora del recinto, no obstante, no existe un documento que acredite el procedimiento y/o		

documento que acredite la formalidad de la entrega de la información. Los extintores presentan fecha de vencimiento mayo del presente año.

Recomendaciones:

1. Disponer de un libro de reclamo y sugerencias
2. Habilitar de forma adecuada el libro de visitas (completar cada uno de los casilleros de forma pertinente, y que se cuente con los registros que correspondan según cada NA que tenga derecho a visita
3. Generar protocolo de medidas de emergencias y documentos de respaldo que acrediten la entrega de la información a cada uno de los integrantes del RRHH
4. tener certificado de una institución pertinente respecto a las medidas de seguridad adoptadas por la dirección (ejemplo: Bomberos)
4. realizar las cargas pertinentes a los cuatro extintores presente en el recinto

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas.

Para la elaboración de la presente variable se sostuvo entrevista con Asistente Social y Psicóloga. A su vez se revisan carpetas personales de 11 NA; las que se señala son atendidas integralmente por el Hogar Barbará Kast; cada carpeta contiene los siguientes ítems:

1. Ficha Ingreso de la NA (Contiene I: Antecedentes Personales
II: Persona Relacionada.
III: Descripción de la situación.
Ingreso
2. Informe de Avance Semestral.
3. Intervenciones Sociales.
4. Intervenciones Psicológicas.
5. Oficios: Copia extraídas de SITFA, en orden cronológico.
6. Diagnósticos.
7. Plan Intervención Individual.
8. Ingreso Efectivo.
9. Información Escolar.
10. Información de Salud.
11. Otros

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?

El Hogar Bárbara Kast cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NA; pero no se dispone de procedimiento escriturado para ello; no obstante existe un manual, el que es general, que no considera el procedimiento en lo particular.

En la práctica, la recepción del NA sólo se realiza previa orden del Tribunal de Familia; siendo el traslado generalmente realizado por Carabineros de Chile o personal de P.D.I.; la acogida la realiza la dupla psicosocial; la psicóloga recibe a la NA quien realiza contención de ser necesario y la Asistente Social al adulto que acompaña, obtiene información de salud del NA si es del caso; con quien fija entrevista y si corresponde fijan horario de visitas.

Se completa hoja con documentos; se identifica al adulto autorizado para las visitas

Asistente Social realiza ingreso a SITFA, una vez asociada la causa y realizado el ingreso efectivo de la NA.

En la eventualidad que el ingreso se realice el fin de semana, la acogida la realiza la E.T.D. de turno

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

El equipo completo potencialmente está preparado para recibir y atender a la NA. Generalmente; cuando el ingreso se realiza en día hábil; es la psicóloga la que se constituye en el primer momento en figura de apoyo y referencia; siendo en día no hábil, la E.T.D. de turno; la que continúa manteniendo cotidianamente la relación con el NA durante su permanencia en la residencia.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo alNA ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

Esta tarea corresponde al equipo técnico; generalmente es la psicóloga la que explica a la NA el motivo de su ingreso a la residencia; desde su ingreso y progresivamente a través de las terapias individuales.

4.- ¿Se dan a conocer alNA/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?

Al ingresar a la residencia se explica a la NA el rol de cada profesional y de las E.T.D; conoce que será atendida al menos una vez a la semana por la psicóloga; se le da a conocer el horario de atención; se informa de los talleres con los padres. Conocen de las reglas de funcionamiento de la residencia, de relacionamiento, convivencia, normas, deberes y derechos, horario de alimentación, de descanso, entre otros.

5.- ¿ Las NNA ingresadas a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?

Se les informa como está compuesto el equipo, quienes son, el objetivo de su trabajo, cualquier necesidad y demanda deben hacerla saber a las E.T.D.

Se le informa que compartirá su pieza, la que tiene capacidad para 2 NA.

También conocen de la relación con la familia rol que cumple la Asistente Social con ellos.

6.- Si la NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? ¿Quién entrega esa información?

La atención individual de la NA es tarea de las E.T.D. y psicóloga; la relación con el adulto referente la realiza la Asistente Social; que frente a trastorno cognitivo de la NA da a conocer los servicios de la residencia, con quienes compartirán y quienes la atenderán.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

E.T.D disponen por escrito de normas de funcionamiento que considera funciones y horarios; no así de la rutina; la que se conoce y refiere en forma verbal. Para padres u otras personas no existe información por escrito; se les refiere en forma verbal en el momento de la acogida y en entrevistas posteriores que realiza Asistente Social.

La rutina diaria se inicia a las 06:30 a 07:00 hora de levantarse, luego baño diario, desayuno, colegio, almuerzo, deberes escolares, una vez a la semana sesión con psicóloga, recreación, once-comida y descanso, hora de acostarse aproximadamente a las 20:30 a 21:00 Hrs.

8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).

- Asistente Social refiere que el periodo de acogida lo dá la NA, siendo un medio el diagnóstico, el que se elabora teniendo sesión con psicóloga una vez a la semana.
- Al ingresar la NA sostiene entrevista con psicóloga; quien generalmente realiza contención.
- Luego se le presenta a las E.T.D.
- Se asigna dormitorio.
- Se alimenta de ser necesario.
- Se le destina ropa y la que se rotula con su nombre.
- E.T.D. realiza aseo personal.
- Se realiza control del sueño; preocupación de como duerme, si presenta enuresis, terror nocturno, sobre todo el primer día en la residencia.

- Al día siguiente al ingreso Asistente Social realiza VD para recoger los efectos personales de la NA, entre otros; ropa, buzo, uniforme, medicamentos, cuadernos.
- La NA retoma su rutina; las que duermen bien, asisten al colegio, no se le obliga, se analiza causa del no querer asistir, es atendido por psicóloga.
- Asisten a la Escuela Las Américas, generalmente las NA que cursan Kinder, 1° y 2° año Básico, los traslada furgón; aquellos que tienen problemas de aprendizaje asisten a Escuela Especial “Mi Hijo”. Las mayores se mantienen en sus colegios de origen y pasado un mes se evalúa traslado, lo que se concreta si es del caso.
- En la semana asisten a Consultorio Juan Pablo II, para chequeo médico, peso, talla y derivación a especialidad si es del caso; por lo general las NA tienen buen estado de salud.

Asistente Social se relaciona con el colegio, en horario de atención de profesores y de dupla psicosocial; quienes generalmente mantienen el tratamiento de la NA en el colegio.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de las NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: No obstante existe un equipo técnico, es la ETD la persona que tiene mayor relación y brinda apoyo en el proceso de acogida; si bien la psicóloga la recibe, sólo una vez a la semana se relaciona con las NA.

Recomendaciones:

1. Escriturar el protocolo de acogida; precisar concretamente en que consiste.
2. Mayor participación del equipo técnico y de la directora en proceso de acogida.
- 3.
- 4.

Proceso: Evaluación de la Situación delNA/a.

1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?

Existen instrumentos diferenciados entre diagnóstico social; el que se elabora de tener referentes familiares y el diagnóstico psicológico, basado en test proyectivos, entrevista personal.

Existe un formato institucional de diagnóstico; el que se deriva a Tribunal de Familia; se demora 45 días aproximadamente en su elaboración.

El diagnóstico social consta de 5 etapas:

1° Etapa, 1° entrevista:

- Datos personales del entrevistado.
- Genograma
- Antecedentes: Familiares, de salud, educacionales.
- Sacramentos (considera autorización del adulto referente para la entrega de los sacramentos)
- Contextualización: Motivo de ingreso al sistema de protección:
 1. Discurso Inicial.
 2. Situación Real: Revisión hoja del tribunal o antecedentes del SITFA.
 3. Apreciación Profesional.

2° Etapa, Visita Domiciliaria:

- Antecedentes de la vivienda familiar (N° dormitorios, distribución, equipamiento, útiles, etc.)

3° Etapa, 2° entrevista:

- Historia de Vida; línea de tiempo, eventos más importantes, historia familiar, sistema familiar.

4° Etapa, 3° entrevista:

- Objetivo de volver a tener los cuidados de la NA; evaluación de la negligencia, periodos críticos, reflexión.

5° Etapa:

- Elaboración Ficha Social de acuerdo a extracto de Barudy; mediante escala de resultados, es la evaluación de la apreciación de la competencia del adulto referente. Etapa de empatía de acuerdo a discurso.

El diagnóstico Psicológico comprende las siguientes variables:

- I. Identificación de la NA.
- II. Evaluación Psicológica:
 - a. Motivo de Evaluación.
 - b. Pruebas Aplicadas.
 - c. Descripción actitud y conducta demostrada en la evaluación.
- III. Resultados Evaluación:
 - a. A nivel Individual: en relación a funcionamiento afectivo.
 - b. A nivel Social.
 - c. A nivel Familiar.
 - d. Potencialidades Personales.

- IV. Síntesis y Conclusión.
- V. Sugerencias.

2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

- El diagnóstico social no considera la opinión de la NA, se elabora con entrevistas con adulto referente.
- El diagnóstico psicológico se construye con los recursos personales de la NA; a veces sólo con los elementos de los test proyectivos. La opinión de la NA se considera frente a la cercanía del vínculo familiar o con adulto referente.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

El diagnóstico social valida lo informado y luego se trabaja en base a lo señalado por la red familiar.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los NAs/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

De las carpetas y diagnósticos revisados, se observa que generalmente no existe un diagnóstico integral; impresiona que las profesionales Asistente Social y Psicóloga no trabajan como dupla y cada una realiza su propio diagnóstico; no se refiere durante la entrevista y/o no se observa trabajo en equipo, ni realización de reuniones para la elaboración de los diagnósticos.

Recomendaciones:

1. Elaborar diagnósticos integrales; entendiéndose que cada profesional tiene su rol; pero se debe realizar como equipo técnico.
2. Elaborar los diagnósticos máximo a 45 días de ingresada la NA y actualizar los de ingreso anterior.
- 3.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

R.: Sí, se desarrollan mediante objetivos planteados, tanto en el área psicológica como social, estableciendo respecto de estos tiempo a realizar y fecha de evaluación. Los diseña la asistente social o la psicóloga dependiendo del PII. Figura en la parte superior el nombre de la NA, nombre

de quien lo elabora, fecha de elaboración del PII, datos de la NA, fecha y motivo de ingreso. Por recuadros figuran diagnóstico, objetivos transversales del PII, objetivos específicos, profesional responsable, resultados esperados, tiempo estimado de cumplimiento de objetivo y fecha de evaluación.

Si no cumplen los tiempos piden prórrogas.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

Se llevan a la práctica con terapias individuales. Están a cargo de la misma profesional que lo elaboran.

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

Existen las evaluaciones. Sin embargo, existe tardanza en su elaboración. Caso ██████████: Primera evaluación fue en marzo de 2012, la segunda en agosto de aquél año y la última es de diciembre de 2012, siendo que su ingreso fue el 26 de octubre de 2011.

4.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

██████████ Favorecer el desarrollo de habilidades parentales en la madre.

██████████ Restituir el derecho de la NA a vivir en un núcleo idóneo que permita su sano crecimiento.

██████████ Fortalecimiento de autoestima.

5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

En el caso del PII a nivel social sí, siempre y cuando exista un familiar habilitado o habilitable, se manifiesta su intervención con el profesional correspondiente.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).

R.: El primer diagnóstico y PII se realiza en un plazo promedio de 45 días, tiempo que se entrega desde SENAME, respecto de los siguientes el diagnóstico se realiza una vez al año y los PII cada seis meses o de acuerdo a los objetivos planteados en caso de ser menores.

1. Tres meses. Caso ██████████, fecha de inicio 26 de octubre de 2011. Primer PII es de marzo de 2012, el segundo es de agosto de aquél año y el último es de diciembre de 2012.
2. ██████████ ingresó el 14 de marzo de 2012. Primer PII es de junio de 2012 y segundo es de octubre de aquel año. Ingresó a PAF, que no funcionó. En carpeta no consta el resultado de PAF y no se realizó nuevo PII.
3. ██████████, ingresó el 13 de agosto de 2012. Pasa a PAF en abril de 2013. De noviembre de 2012 a marzo de 2013, no hay nada en carpeta.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

Falta de rigurosidad en el trabajo, pues las recomendaciones son parecidas entre un caso y otro.

No se cumple dentro de los plazos en elaboración de PII

Cuando se derivan a PAF, no existe un seguimiento de los resultados del proceso, como tampoco se elabora un nuevo PII en caso de que no se resulte.

Es grave que se observa caso de fracaso de PAF aun no se haya iniciado un nuevo plan de intervención y no se efectúa seguimiento en los casos.

Recomendaciones:

1. Efectuar seguimiento de los casos asignados
2. Elaboración de PII inmediatamente al regreso de un PAF fracasado
3. Elaboración de PII dentro de los plazos
4. Mayor coordinación entre las profesionales, de maneras que todas manejen una y misma información

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?

La profesional Asistente Social, es quien entrega la información de este ítem quien señala que; no es función del Centro realizar diagnósticos familiares, dado que, su foco de intervención se encuentra en las NNA, no obstante, aplican un instrumento llamado "Apreciación de

Competencias Parentales”, donde el énfasis de evaluación se encuentra relacionado al discurso que desarrollan los adultos vinculados a la NA.

Es obligación de otras instituciones vinculadas a la red (según perfil técnico), el desarrollar las evaluaciones familiares de las NAs que ingresan.

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

Según refiere la Asistente social, la responsabilidad del contacto familiar recae en la Asistente Social, y en ese contexto se le informa a los familiares respecto a los lineamientos del Centro, las características de la intervención, entre otros aspectos, lo anterior, se respalda a través de la entrega de una “carpeta de inicio” (documento que estuvo a la vista). Paralelamente se les entrega a los familiares una carta de autorización para que la NA reciba algún sacramento de la iglesia católica

3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

La profesional Asistente Social, aplica la “pauta para la interpretación de resultados, guía para la evaluación de las competencias y resiliencia parental de Barudy” instrumento que les permite establecer los niveles de contacto y las acciones que el Centro debe tener con la familia.

Dado lo anterior, el instrumento determinará el plan de intervenciones y las diferentes gestiones a realizar.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Según refiere la profesional Asistente Social, es ella quien debe realizar todas las gestiones pertinentes para tomar contacto con algún integrante de la familia.

Alguna de las gestiones que realiza la profesional son; solicitar información al Registro Civil e instituciones vinculadas a la red, solicitar a otros tribunales a lo largo del país información de familiares (si aplica). Si las gestiones son infructuosas se espera un determinado tiempo y se notifica a tribunales para que se inicie el proceso de susceptibilidad de adopción. No existe un manual específico para esta situación en particular, las acciones que realiza la Asistente social se encuentran relacionadas al desarrollo propio del quehacer profesional, según ella refirió

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los NAs/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

El proceso es metódico, existe respaldo técnico para establecer el contacto con la familia y se entrega un documento claro y pertinente para los familiares.

La profesional Asistente Social es la Encargada íntegramente de levantar la información del ítem intervención familiar.

Existe un documento guía en el Centro que establece de forma general el quehacer de cada funcionario, pero el instructivo no logra establecer de forma específica el perfil del cargo y/o las funciones del trabajo en equipo, referente al ítem.

Recomendaciones:

1. Instaurar el procedimiento de intervención familiar dentro un protocolo, con la finalidad de resguardar la objetividad del proceso
2. Realizar una intervención integral con los diferentes profesionales del Centro dirigidos hacia las familias

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?

R.: En la actualidad ninguna, puesto que en la residencia no existe ninguna NA mayor a 11 años. Sin perjuicio de lo anterior, habiéndose ampliado el rango etario en el hogar el 10 de diciembre del año pasado a 17 años (antes 12), se contrató a una asistente social hace dos semanas para preparar metodología, para articular procedimiento, capacitar y trabajar en relación a este punto. Se dio un plazo de dos meses, debiendo en dicha oportunidad entregar por escrito la metodología y realizar capacitación a las E.T.D y cumplir funciones de asesoramiento. La profesional trabaja en dependencias del Hogar.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?

R.: Se señala que esto se realiza mediante las intervenciones individuales de las NAs y a través de Sename con las encuestas de satisfacción que realizan directamente a las NAs cada tres meses. Las sesiones individuales se llevan a efecto con una periodicidad de una vez a la semana aproximadamente, dependiendo del requerimiento de cada NA de acuerdo a su diagnóstico. Asimismo, por intermedio de las E.T.D detectan cómo están las NAs y esto se le consulta en las sesiones individuales, pudiendo saber cómo se encuentran.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afectan.

R.: Participan en las decisiones de salidas, juegos, pues en el primer caso se decide dónde van de acuerdo a la mayoría de lo que ellas quieran, en cuanto a los juegos cada una elige con lo que quiere jugar. Asimismo, se da en cuanto a ir a misa, hacer la primera comunión, bautizarse, pues

se les consulta y si no quieren no lo hacen. Refieren que en dos oportunidades las NAs querían hacer primera comunión y sus madres no querían, logrando convencerse a éstas y en definitiva cumplir con lo que quería las NAs.

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

R.: A través del juego, no han tenido NAs mudas ni sordomudas sino únicamente con trastorno del lenguaje que dificulta su comprensión, pero se logra comunicación. En este caso las evaluaciones se hacen por dibujos y juegos. No cuentan con psicopedagogo, solamente en algunas oportunidades con voluntarios.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

R.: Cuando llegan donaciones generalmente se les permite elegir dentro de lo posible y lo que elige cada una lo guarda en su closet.

Las NAs no manejan dinero, por lo que no pueden comprar y cuando salen con las E.T.D estas son las encargadas de comprar. A los familiares tampoco se les permite que les dejen dinero a sus hijas, indicándoles que la próxima vez le traigan algo.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

R.: No se les asigna dinero a las NAs, por las edades que actualmente tienen (hasta 11 años), como se indicó no se les permite a los padres dejar dinero y las únicas que manejan dinero es el personal.

7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?

R.: Sí, cada una tiene dos closet para guardarla.

8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?

Sí, cumpleaños, día del niño, navidad, semana santa, pascua de resurrección, etc., se les celebra en el mismo hogar o en caso de estar apadrinada es en la forma en que esta lo disponga.

No se integra a los familiares a menos que ese día se encuentren en las dependencias del hogar por otros motivos, ej: visitas, pero no se les invita a la celebración porque existen NAs que no tienen ningún familiar de referente y por tanto de esa forma no se producen diferencias.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de losNAs/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

En relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro, no se visualiza instancia real de participación, excepción de la encuesta que hace SENAME cada tres meses, pero la cual puede resultar invasiva e intimidante según sea la personalidad de la NNA

Recomendaciones:

1. Implementar instancias que promueva la participación de las NNA en la toma de decisiones, ajustado las acciones a la edad y características de la NNA
2. Solicitar que en plazo indicado (2 meses) se presente metodología que se está realizando por asistente social.
3. Una vez realizado se acredite la preparación a las E.T.D y profesionales que trabajan en el lugar conforme a dicho procedimiento.
- 4.

Proceso: Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).

R.: Se producen por peleas de juguetes, de cosas de ellas, llegando a veces a los insultos. Las visitas de familiares generan una suerte de envidia de las que no reciben visitas a las que sí la tienen, lo que también a veces genera problemas. En relación a las niñas con las E.T.D no existen graves dificultades sino sólo cuando alguna E.T.D le da más atención a una niña que otra, generando problemas y lo anterior es para llamar la atención. Entre las E.T.D tampoco existen grandes dificultades, lo que más se da son problemas de comunicación entre un turno y otro.

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

R.: Se resuelven mediante la intervención de la E.T.D y las sanciones que se le dan son irse a su dormitorio principalmente y pocas veces restringirle las salidas.

3.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

No está reglamentado una forma de sanción sino que está reglamentado lo que no se les puede hacer, Ej: dejar sin comida, dejarlas encerrada por mucho tiempo, etc., esto está en los libros de acuerdo de revisión técnica, que lo manejan la directora y la dupla, poniéndoselos en conocimiento a las E.T.D cada 15 días mediante reunión entre la dupla y las tías (no se pudo comprobar dicha información con la revisión de dichos libros). En cuanto al sistema de disciplina es caso a caso. Son las mismas sanciones indicadas anteriormente.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución de los conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

De acuerdo a lo expresado, las sanciones dirían relación con la falta cometida dentro de la NA dentro del hogar siendo esta situación la adecuada, sin perjuicio de lo cual debería existir mayor control o regulación por parte de la dupla y/o directora, puesto que esta función es entregada a las E.T.D, pudiendo ser distintas las sanciones dependiendo de quién sancione.

Recomendaciones:

1. Estandarizar sanciones de acuerdo a los conflictos para evitar arbitrios de la E.T.D pueda incurrir al entregársele esta responsabilidad a ellas.
2. Tener mayor control tanto la Directora como las profesionales respecto de las sanciones dadas por las E.T.D.
- 3.
- 4.

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?

R.: Se divide en lunes a jueves y viernes a domingo. Se despiertan en la semana a las 6:00, desayuno de 6:30 a 6:45, a las 7:00 cepillado de dientes, 7:15 salida al colegio, todas en furgón escolar, 12:30 retiro del colegio, 13:00 llegan y se cambian la ropa, dejando la limpia guardada y la otra para el lavado, 14:00 a 16:00 tiempo libre (para jugar o descansar), 16:00 revisión de cuaderno y tareas para el primer grupo y 17:00 para el segundo grupo, de 18:30 a 19:30 las NAs se bañan, 19:30 a 20:00 arreglo de mochilas, 20:00 a 21:00 cena y 22:00 NAs durmiendo.

De lunes a jueves la mayoría almuerza en el colegio. Los viernes de 14:00 a 18:00 salen con dos tías y luego vuelven a la rutina de los otros días. El sábado se levantan a las 09:00 y desayunan, se hace el aseo de 10:00 a 11:00 con las NAs para crear hábitos, de 11:00 a 13:00 catequesis, 13:30 a 14:30 almuerzo, 15:00 a 18:00 actividades recreativas en la casa, de 18:30 a 19:30 juego libre. Los domingos se levantan a las 09:00, 09:30 aseo con las NAs, 11:00 a 13:00 misa, 13:30 a 14:00 almuerzo, 15:00 a 17:00 revisión de cuaderno y tareas, 17:00 a 18:30 actividades recreativas con tías de trato directo o voluntariado, 18:30 a 19:30 arreglo de uniforme, 19:30 a 20:00 baño NAs y cena.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

R.: Lavado de dientes y baño diario, se ve aseada la residencia y las NAs aseadas y buena presentación personal.

3.- ¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

R.: Se promueve en el espacio diario de juego libre, allí ellas eligen cómo jugar, con qué y con quién, estando siempre presente una E.T.D. Asimismo, en relación a las salidas de los días viernes también ellas deciden donde ir dependiendo de lo que quiera la mayoría.

4.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.

R.: Se trabaja a nivel terapéutico, y las cosas básicas les son enseñadas por las E.T.D, como por ejemplo, lavar los platos, hacer las cosas. A nivel más profundo se realiza por la profesional de acuerdo a los objetivos del plan de intervención individual.

5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.

R.: De lunes a jueves dos horas diarias en que pueden jugar en el hogar y los viernes salidas con las E.T.D por cuatro horas, en ese momento la actividad depende de lo que ellas quieran.

6.- ¿Qué actividades realizan los NAs/as fuera del centro?

R.: Primero las actividades escolares y extra programáticas de los colegios, a las que asisten solo las que tienen motivación, lo mismo ocurre con las misas y catequesis. Están las salidas semanales con las E.T.D y también se realizan paseos, invitaciones de empresa como fiestas, cine, culturales, recreativas, escuelas de verano. Las vacaciones dependen de los recursos con los que se cuenten.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado:

Existe una regulación íntegra de la rutina diaria de las niñas y E.T.D que comprende los aspectos básicos y necesarios para el desarrollo integral de éstas, modificándose de acuerdo al día de la semana que corresponda, lo que permite participación de las niñas en diversas actividades.

Recomendaciones:

1. Verificar que la rutina sea cumplida por las E.T.D.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?

Sí, pero no existe un médico en el centro, por lo que se lleva al Consultorio Juan Pablo II y ahí la atención depende de las horas que le entregue el Consultorio, no siendo esto muy rápido. Su salud es evaluada en el Consultorio y en casos específicos son llevadas a médicos particulares, como neurólogos o psiquiatras atendida la espera que tienen en el sistema público.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.

Ficha propiamente tal no existe, sino que se adjunta en cada carpeta individual de las NAs las atenciones médicas que se le han realizado, llevándose de esa forma su historia.

Además existen carpetas de salud que manejan las E.T.D, que no deben considerarse como fichas, pues no contienen historia clínica sino que se adjuntan carnet de control, figuran los medicamentos que deben proporcionar a las NAs, lo que no es regular.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?

No existen protocolos de atención dentro del hogar sino que se ciñen al protocolo de atención del Consultorio Juan Pablo II, que es el lugar donde las NAs se encuentran ingresadas por territorio, en caso de requerir una urgencia son llevadas al SAPU del consultorio o CAN. La dificultad que tienen es con las horas de atención porque no tienen ninguna preferencia, por lo que tienen que esperar a las fechas que les dan.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

Sí, todas las niñas se inscriben obligatoriamente en el Consultorio Juan Pablo II y en caso que estén inscritas en otro consultorio se piden su traslado. Todas las NAs al momento de emitirse su diagnóstico se encuentran ingresadas a este consultorio porque eso va como información en ese documento, el trámite de ingreso o traslado no demora más de un mes. Respecto del área psiquiátrica existe convenio de atención particular con el Sr. Isaac Torruela.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a losNAs/as a algún centro de salud?

Resfríos es lo más común. Se llevan también por atención dental que no es tan común y finalmente por tratamientos ansiosos o de histeria que es menos frecuente. Dependiendo de la gravedad se atienden en Consultorio o Cosam.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?

Se cuenta con convenio con el psiquiatra infanto-juvenil Isaac Torruela, con estudiantes en práctica de la Universidad de Antofagasta en el área odontológica y convenio con CIAP de la UCN para casos de familia, especialmente se trabaja con los adultos o la familia de la niña con la que se trabaja cuando se requiere.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? De ejemplos.

Se recibe dicha información mediante talleres grupales, de autocuidado, que los imparte la psicóloga de la residencia, esto se hace una vez al mes y se deja constancia en la carpeta individual de las NAs en el área de intervención.

Se revisan carpetas y se constata que se indica taller grupal, no en todas ellas figuran todos los meses que se haya realizado, indicándose que puede que el día que se llevó a efecto la NA no se haya encontrado en dependencias del hogar.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?

En los colegios están integrados a los PIE y en el hogar está solo la atención de la psicóloga que es una vez por semana, la que se calendariza, además se interviene cuando se necesita realizar contención mediante atenciones de urgencia.

9.-¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA?¿Quién está a cargo?

Se llevan, pero se visualizó que en las carpetas que manejan las E.T.D la información no está bien llevada en todos los casos, pues algunas marcan que se administró, otras no, no en todas las carpetas figuran las dosis y horas de entregas, pese a que se coteja con carnet de control que se indica. En las carpetas individuales también está la información relativa a la salud de las NAs y en ella se detecta la misma falencia.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de losNAs/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal		X

Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

No existe un control sobre los medicamentos dados a las NAs, puesto que no todas las E.T.D cumplen con dejar constancia que se medicó en la carpeta que ellas manejan, estas se encuentran incompletas y por tanto no existe certeza que se cumpla a cabalidad el tratamiento.

Recomendaciones:

1. Mayor control de la directora y dupla respecto del cumplimiento de entregar medicamentos a NAs en la cantidad señalada y horario indicado.
2. Actualizar datos relativos a la salud de las NAs.
3. Conseguir ficha clínica de las NAs para los efectos de obtener datos sobre su historia de salud
4. Dar cabal cumplimiento respecto de todas las NAs del registro de medicamentos mejorando la supervisión de la jefatura directa de las educadoras de trato directo.
5. Mejorar coordinación intersectorial con Corporación de Desarrollo Social y Servicio de Salud para lograr que atención de beneficiarias sea más expedita
6. Promover la protocolización de procedimientos internos y una difusión amplia entre los funcionarios y NAs usuarias de residencia.

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Reciben cuatro comidas diarias: desayuno a las 07:30, almuerzo a las 13:00, colación a las 17:00 y cena a las 20:00, en la semana la mayoría almuerza en el colegio. El almuerzo y cena son entregados por una empresa externa Compass, donde existe una nutricionista que envía la alimentación dependiendo del requerimiento de cada NA, ej: hipocalórica, si se le informa que la NA está con sobrepeso. El desayuno se prepara en el hogar por una manipuladora de alimentos y se da por una pauta semanal que entrega la nutricionista.

Se revisa que en el refrigerador está la pauta semanal y señala lo que se debe dar cada día a las NAs, en cuanto a la colación estas corresponden a donaciones y consisten en yogurt, frutas, jugos, etc. El almuerzo y cena son entregados de lunes a sábados por esta empresa externa y el día domingo cocina la E.T.D lo que las NAs quieren.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Se observa el cumplimiento de todo lo anteriormente descrito, pero se revisa un refrigerador donde existía comida (pollo con arroz) guardada en platos, que no se supo explicar de quien era y además cinco potes de verduras que decían que expiraban el 11 de mayo, es decir, hace dos días y aún estaban ahí.

Recomendaciones:

1. Eliminar la comida que se indica como vencida para evitar enfermedades.
2. Mantener mayor control respecto de la comida que queda del día anterior, existiendo claridad si esta corresponde a las NNA o las ETD.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DENAS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DENAS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>19 en total, existiendo 7 en PAF</u>

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

Todas asisten a la escuela (19NAs).NAs con PAF son siete, que están en programa de acercamiento familia.

2.-¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

Los establecimientos educacionales de la ciudad, asisten a los colegios Las Rocas, Las Américas y La Bandera, además una NA en escuela especial Mi Hijo. En la residencia misma las tías de trato directo ayudan a las NAs con sus tareas y a veces vienen alumnas en práctica que apoyan esta labor.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

Sí, figuran certificados de notas y de desarrollo personal de la época que están en el Hogar y previas a su ingreso, además se revisan que se envían fechas de pruebas e informaciones relevantes.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas?¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

El comedor es el que se utiliza para estudiar y hacer tareas y cuando una NA requiere de mayor concentración se habilita una sala de estar en que se pone un escritorio para que estudie más tranquila. Existen unos pocos libros en la casa que se encuentran en el librero y bodega y respecto de computadores existe uno habilitado, los otros no se han instalado, pese a que se adquirieron por la residencia. Las niñas no manejan personalmente el computador sino que les piden a las E.T.D o dupla que les busque información para sus tareas. Existe el material necesario para desarrollar de forma adecuada las tareas escolares, no obstante se encuentran en la bodega a la espera de la construcción de la sala de estudio

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

La asistente social es la apoderada de todas las NAs del hogar, pero no asiste siempre a reuniones, en ciertos casos asiste una E.T.D, pero sí se mantiene informada de todo lo que dice relación con la escolaridad de las NAs. Cuando existen padres presentes y habilitados estos cumplen la función de apoderados y ellos son los encargados de asistir a las reuniones. Respecto de las NAs que no tienen padres habilitados, pero sí están con visitas se les informa respecto del área educacional de sus hijos.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

Actualmente no como profesional dentro del hogar, solamente como voluntariado de alumnos en práctica o algún centro, fuera del hogar las NAs están ingresadas a PIE en sus colegios y asisten a academias en los colegios. En la actualidad una sola NA tiene deficiencia cognitiva, por lo que está en escuela especial Mi Hijo.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

No dispone de un apoyo real para casos de NNA con necesidades especiales
 Faltan de espacios exclusivos para el estudio que motive efectivamente a los alumnos, no siendo adecuado que para tales efectos sean utilizados los comedores. No se han instalado el resto de los computadores pese a que se adquirieron

Recomendaciones:

1. coordinar con SENADIS y Seremi de Educación apoyo para el estímulo de nna con necesidades especiales, potenciando sus habilidades y capacitando a los funcionarios de residencias en este punto
2. procurar recursos materiales para habilitar una biblioteca, sala de estudio y de uso de computadores que sean ocupados por las nna bajo supervisión estricta de tías de trato directo.
- 3.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA?

El procedimiento de reclamos consiste en formular directamente a la dupla psicosocial y /o rectora la problemática que afecta tanto a la NNA como de algún familiar

2.- ¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?

R.-Si cuenta con un abogado contratado a honorarios, 20 horas semanales

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO x N/A
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		N/A
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		N/A
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		N/A

Establece tiempos máximos de respuesta		N/A
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		N/A
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		N/A
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 1		
Comentarios de lo Observado: Crear un libro de reclamos y estructura un procedimiento en la cual se establezca los mecanismos y plazos de respuesta al reclamo		
Recomendaciones: 1. Crear un libro de reclamos y estructura un procedimiento en el cual se establezca los mecanismos y plazos de respuesta al reclamo 2. 3. 4.		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

R.- Se ha conversado con las ETD en reuniones técnicas, en relación a cuál es el punto de encuentro y la vía de evacuación en caso d tsunami y terremoto. Se solicitó a la ACHS que elaborará un plan de emergencia y levantamiento de informe de deficiencias en materia de seguridad, solicitud que fue efectuada en la espera de su ejecución.

La Directora refiere que cada persona perteneciente al Centro se encuentra informado respecto a lo que se debe realizar en caso de emergencia. No existe documento de respaldo a lo indicado, dado que, es un proceso de diálogo entre el equipo

En relación a incendio propiamente tal no se ha trabajado la temática.

No existe un plan de emergencia, escriturado y en el cual el personal haya sido capacitado.

Según refiere la Directora, el último simulacro que se realizó fue el llevado a cabo en la comuna en el contexto de un tsunami, no han existido de otra índole

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

R.- Se realizó con el masivo de la ciudad que organizo la ONEMI y Gobierno Regional, se evacuó a todas las NNA y ETD.

3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.

R.- No cuenta con informe de seguridad de bomberos.

El Centro no cuenta con un informe de seguridad de Bomberos

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

R.- Sí, existen 3 empresas con las que tiene convenio de mantenimiento con la fundación María Ayuda. MB ingenieros, el año pasado se efectuó. Este año con la empresa Zaldívar, se efectúan labores de mantenimiento de electricidad, gasfitería y pintura, no obras mayores.

No existe un plan específico establecido en esta línea, sin embargo, la Directora consigna que la empresa que se encuentra haciendo la mantención del recinto, realizó el proceso de revisión de las instalaciones eléctricas.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

R. No existe plan de emergencia.

No existe plan de emergencia actualizado o anterior.

6.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

R. se les ha dado a conocer orientaciones de como evacuar y cuál es el punto de encuentro en caso de Tsunami y terremoto, en caso de otro siniestro no.

La Directora refiere que el personal y las NNA conocen las vías de evacuación y el PEE, no obstante, no existe un procedimiento en detalle de que se debe hacer en caso de siniestro o emergencia

7.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

R.-Sí.

Existe una sola entrada y salida en el Centro, por lo que a simple vista se puede indicar que no es pertinente en caso de emergencia

8.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

R.-Sí, con 4 con vigencia hasta el junio de 2013

El recinto cuenta con cuatro extintores, siendo su fecha de vencimiento de carga mayo del presente año.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

No existe un procedimiento formal en caso de emergencia, no existe un medio formal donde se indiquen las medidas básicas que se han adoptado en caso de emergencia (sólo es verbal).

Sólo han realizado el ejercicio masivo de tsunami, pero no han establecidos procedimiento en caso de un siniestro.

Las revisiones del recinto se encuentran sujeta a las mantenciones del recinto

Recomendaciones:

1. Poseer un plan de emergencia adaptado a las condiciones físicas del Centro
2. Estable la realización periódica de simulacros especialmente por la alta rotación de lasNNA en la institución
3. Establecer un plan de revisión determinando data de revisión de las diferentes instalaciones en el recinto



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES LAURA VICUÑA

FECHA DE LA VISITA: 14 / 05 / 2013 /

HORA INICIO: 15 : 55 / 15:00 /

HORA TERMINO: 18 : 45 / 17:00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
LORENA ROMERO SANTANDER	SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE LA REGION DE ANTOFAGASTA	SEREMIA DE JUSTICIA	
MARIE IRARRAZABAL HIGHFIELD	REPRESENTANTE DE INSTITUCIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	BAHÍA DE ESPERANZA	
PATRICIA RAMOS BRADANOVIC	REPRESENTANTE DEL MUNDO ACADÉMICO	UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA	
ANDREA CUELLO HIDALGO	REPRESENTANTE DEL PODER JUDICIAL	JUEZA DEL TRIBUNAL DE FAMILIA	
PAULINA CASTILLO CASTILLO	REPRESENTANTE DE LA SEREMIA DE DESARROLLO SOCIAL	SEREMIA DE DESARROLLO SOCIAL	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	3
COMEDOR	5
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	4
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	4
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	4
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	4
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	4
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	4
LAVANDERÍA	5
CALEFACCIÓN	1
VIGILANCIA	5
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	4
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	1
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>El recinto es una vivienda de larga data, lo que se evidencia en su construcción y lo deteriorado del recinto.</p> <p>Actualmente el recinto se encuentra en mantención y adaptación de determinados espacios en común. De manera paralela se visualizó paredes mal tenidas principalmente sucias, cada dormitorio tiene capacidad para cuatro NAs, las cuales utilizan camarotes y disponen de dos closet y en algunas habitaciones de mobiliario extra para guardar sus enseres, ejemplo cómodas.</p> <p>Según refiere Isabel la ETD, serán reparados lo closet, sin embargo se evidencia que lo dispuesto no es suficiente, la ropa o enseres no se encuentran ordenados.</p> <p>Los tres baños con los que dispone el Centro se visualizan en regulares condiciones, disponen de agua caliente, sus duchas en buen estado como lavamanos y tazas higiénicas.</p> <p>La cocina se visualiza ordenada, no obstante el mobiliario se nota que es de larga data y que no dan abasto para guardar todos los elementos, electrodomésticos sin aseso prolijo.</p> <p>Se puede acceder de forma directa a la cocina no existe puerta u otro obstaculizador, resultado un latente peligro para las NNA</p> <p>Es función de las ETD, la preparación de la alimentación que consumen las NNAs, existiendo una minuta, generalmente lo preparado para el almuerzo se sirve en la cena.</p>	

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
<p>Vigilancia, según refirió la ETD existe el sistema de ADT, servicio que pagado por el centro.</p> <p>En relación con medidas de seguridad cuentan con señaléticas de evacuación, según refirió la ETD fueron visitas por un Prevencionista de Riesgo quien les indicó que lo que deben realizar en caso de algún siniestro, sin embargo no recordaba la institución de procedencia del profesional</p> <p>Se visualizaron 2 extintores que vigente su carga hasta junio de 2013.</p> <p>Existen PC, los cuales fueron donados, sin embargo, se encuentran la espera de las reparaciones de la sala de estudio que permita instalar definitivamente dichos computadores. El recinto no cuenta con calefacción.</p> <p>No se dispone de un recinto como Sala de visita, en la situación que la NNA tenga visita se dispone del comedor para que se reúna con su familiar, no siendo adecuado, dado que, no cuenta con intimidad, es incómodo y el espacio es de acceso masivo.</p> <p>La iluminación del recinto es inapropiada, dado que, en las habitaciones y el living existían como masivo una ampolleta de bajo voltaje</p>	
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar los hábitos de las NNA para la conservación de sus piezas y orden en closet. 2. Mayor rigurosidad de ETD en la realización de aseo con estándar y rutina de aseo que deba cumplir. 3. Generar y escriturar el Plan de Emergencia. 4. Habilitar una sala de visita. 5. Mejorar iluminación y ventilación de las dependencias; dado lo lúgubre de las dependencias y humedad percibida. 	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		En la residencia es ETD. Se indicó que existía un protocolo, el cual no se tuvo a la vista
Existen encargados de caso por niño	X		2

1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.

Sí, Plan y Psicología de la emergencia, capacitación que recibió la Dupla psicosocial, la Directora, ETD del centro, duró media jornada fue efectuado por un Psicólogo y un prevencionista de riesgos el día 10.2012

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones:

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
<p>Comentarios de lo Observado: Existen carpetas por cada NNA.</p> <p>No existe libro de reclamo y sugerencias, para los familiares</p> <p>Referentes a las NNA pueden manifestar abiertamente si les acontece alguna situación que les incomode, en reuniones que llevan a cabo las profesionales que asisten una vez al mes a lo menos.</p> <p>Respecto al registro de visitas, se pudo visibilizar pero no se logró revisar por ende no</p>		

existe constancia de lo adecuado del libro.

Las medidas de seguridad son conocidas por el personal, según refiere la ETD, no obstante, no existe un documento que acredite el procedimiento y/o documento que acredite la formalidad de la entrega de la información.

Los extintores presentan fecha de vencimiento junio del presente año.

Recomendaciones:

1. Disponer de un libro de reclamo y sugerencias.
2. Generar protocolo de medidas de emergencias y documentos de respaldo que acrediten la entrega de la información a cada uno de los integrantes del RRHH.
3. Tener certificado de una institución pertinente respecto a las medidas de seguridad adoptadas por la dirección (ejemplo Bomberos)
4. Realizar las cargas pertinentes a los cuatro extintores presentes en el recinto

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?

Sí, está establecido en el libro llamado módulo técnico, éste se actualiza cada ciertos años, el último el año 2012 y es uno común para todos los centros dependientes del Hogar de Cristo a nivel nacional. Se hacen capacitaciones, promedio de 4 por semestre. La acogida es para todos por igual y la realiza en un primer momento la monitora que se encuentra en la casa, luego la dupla que concurre a hablar con la niña, en ese momento se le hace contención y dan a conocer las normas y reglas de la casa. Esto también se hace con los ingresos provisorios.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Para la adaptación de la NAs a la residencia está la dupla psicosocial y a nivel de contención es la labor de la psicóloga, asimismo, cuando existe vinculación de una monitora con una NAs se fomenta la vinculación para contención. Ej: en periodo de navidad cuando hay niñas sin vinculación familiar pasa la fiesta con la monitora.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

Sí se hace, pero no está estipulado expresamente en el manual sino que esto se hace siempre por la psicóloga, quien le explica por qué está en la residencia y se hace una diferenciación de acuerdo a las edades de las niñas.

4.-¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?

Sí, esto se realiza al momento del ingreso de la niña a la residencia y además se hace un taller en el que ellas revisen derechos y deberes dentro de la casa (se va a hacer próximamente). Asimismo, esto se le da a conocer mediante el reforzamiento conductual que realiza la dupla a la NAs y en el día a día por la ETD.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?

Sí, se les informa y explican todas las áreas que se van a abordar, se les informa que existe teléfono y tv cable y se les informa que el teléfono no es para uso diario sino que para casos especiales en que la NA puede llamar con autorización de la dupla, se les presenta a las monitoras y niñas de la casa y con las que compartirá dormitorio. Además esta misma información le es entregada al apoderado por la dupla.

6.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto?¿Quién entrega esa información?

La psicóloga es quien entrega esta la información verbal y si aun así no entiende se le informa de forma lúdica, además siempre se le entrega esta información al adulto porque ellos también deben atenerse a las normas del hogar, por lo que se efectúa por la dupla psicosocial.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Con rutinas y normas si cuenta, cada NA tiene el deber de hacer su pieza, además tiene que colaborar con el aseo de otra parte de la casa, además tienen horarios de estudios. Las normas de la residencia también están dadas por la convivencia con las otras niñas, los horarios de llegada y de salida, importancia de asistencia escolar y comportamiento dentro y fuera de la residencia. Ésto se le informa tanto a los parientes como a compañeros que quieran salir con las niñas, pues se solicita que previo a conceder una autorización se acerque a conversar con la dupla.

8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).

- El primer día cuando llega la NA se recibe por la monitora que esté en la casa, se le designa la habitación que ocupará y se le menciona a las niñas con las que dormirá, se le interioriza

de las normas y reglas del hogar, de la alimentación y se le consulta respecto de requerimiento de acuerdo a sus necesidades, en caso que la dupla sepa del ingreso o estén realizando alguna intervención en el hogar es recibida por ellas, sino concurren al día siguiente.

- En el segundo día se toma contacto con el establecimiento educacional para que al día siguiente comience a asistir nuevamente a clases, siendo llevada por la monitora. Se llama al apoderado y se le explica la normativa de la residencia, funcionamiento en general y necesidades cubiertas por el hogar.
- El tercer día se envía al colegio y se le asignan los deberes dentro de la casa, además monitorean cómo se siente la NA dentro del hogar, concurriendo a realizar contención en caso de ser necesario.
- El cuarto y quinto día se mantiene la rutina en cuanto a los estudios, deberes dentro del hogar y se les podría permitir a los familiares concurrir al hogar para que mantengan una vinculación con la NA y sean una contención para ésta.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Existe un procedimiento de acogida, que aborda los aspectos necesarios al momento del ingreso de una NNA, produciéndose contención en caso de ser necesario.

Recomendaciones:

1. Poder coordinar que en caso que el ingreso se produzca con conocimiento de la institución y en horario hábil pueda realizar este procedimiento la psicóloga de la dupla para poder realizar contención inmediata en caso de ser necesario.

- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?

Sí existe un protocolo de evaluación diagnóstica, que es la misma para todas pues se desarrolló en conjunto con Sename y es la que deben utilizar. No existe un protocolo diferenciado de acuerdo a la edad de las NAs sino que lo que puede variar es la batería de test de evaluación para adecuarlos a la edad de la NA.

2.-¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

Sí, se incorpora mediante la intervención que se realiza con la NA y entrevistas semi-estructuradas, transcribiendo textualmente lo que las NAs dicen en caso de ser relevante y en otros casos exponiendo lo que ellas dijeron o cómo se sienten, etc.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

También se incorpora la opinión de la familia, pero sólo lo que pueda ser relevante para el diagnóstico, ej: si presenta inestabilidad emocional.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado:

Se observa que el diagnóstico realizado comprende las áreas que cada profesional de la dupla le corresponde, integrándose a su vez la opinión tanto de la niña como de sus adultos en caso de ser pertinente, existiendo una complementación en la información y trabajo de cada una que se visualiza en el informe final.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

Sí, los diseña la psicóloga y asistente social de la dupla y este contiene área social, psicológica y pedagógica. Revisado uno de ellos contiene el diagnóstico de la situación inicial, áreas de intervención, objetivos del PII, actividades o eventos de intervenciones programadas y responsables, resultados esperados y tiempo estimado de intervención.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

El cumplimiento lo evalúa la misma dupla y psicopedagoga en su área de intervención. Se implementan en todos los ámbitos a trabajar: salud, educación, familiar, individual y social y de esta forma se realizan las intervenciones. Cuando existen pre-egresos las profesionales evalúan los procesos mediante análisis técnico del caso.

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

Sí, se realizan informes bimensuales de permanencia o de situación actual, en los cuales se informa respecto del cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Intervención Individual.

Se revisan carpetas al azar y consta que en todas ellas existe un primer PII realizado entre el mes y tres meses desde su ingreso y constan actualizaciones de PII, en que se van modificando ciertos aspectos de la intervención porque ya se han cumplido objetivos anterior, no existe uniformidad en cuanto a plazo, porque depende del cambio de circunstancias y área a trabajar porque cada una tiene distinto plazo.

Llama la atención que se realice primero el PII y luego el diagnóstico integral, indicando que Sename les da plazo de 2 meses para que esté el PII y 2 semanas para informar un PII preliminar y respecto del diagnóstico tiene un plazo de 2 a 3 meses. El PII tiene plazos anuales, pero se modifican de acuerdo al cambio de las circunstancias y cumplimiento de objetivos, el diagnóstico se actualiza de 6 a 8 meses.

- [REDACTED]. Ingreso nov. De 2012. Cuenta con un solo PII de 2013. No tiene diagnóstico integral (No cuenta con informes de avance)
- Informe de permanencia es trimestral.
- [REDACTED] no se encuentran todos los PII en carpeta.

4.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

Brindar apoyo educacional, favorecer vínculo fraterno-filial, orientación del diario vivir, autocuidado, entregar elementos valóricos, interiorización de normas, mantener contacto con redes familiares, fortalecimiento de habilidades parentales, favorecer conductas anteriores de emprendimiento, etc.

En este caso se dividen todos los objetivos por las áreas a trabajar, por lo que existe un gran desglose dentro del PII; pero esto a su vez permite modificar la intervención en forma independiente una de otra, pues cada una tiene un plazo de cumplimiento distinto, logrando adecuarse a la situación actual de cada niña.

- [REDACTED] favorecer la reinserción social y familiar a largo plazo.
- [REDACTED] Preparar a la niña para la vida independiente.

- [REDACTED]: Brindar en intervención autocuidado.

5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

Depende de cada caso, en algunos se requiere la intervención permanente, en otros solo visualización y en otros solo intervención esporádica. En los casos permanentes se realiza intervención en la oficina con el apoderado y además se implementó un taller de necesidades afectivas, destinado únicamente al adulto responsable, este es grupal, se invitó a todos los adultos con los que se trabajan, pero solo asisten dos. Asimismo, cuando se requiere intervención permanente los niños pueden ingresar al PAD Quisquitos en que se trabaja con fortalecimiento de habilidades parentales y evaluación de discapacidades cognitivas.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).

Cuando recién ingresan las niñas el plazo es dos semanas para el preliminar y dos meses para el consolidado; en relación a los siguientes se pueden actualizar cada seis meses o elaborar mes a mes dependiendo del cambio de circunstancias, pues no se modifica por completo sino que sólo el área ya cumplida y nueva necesidad de trabajar, por lo que es variable.

Se revisa carpeta de [REDACTED] que ingresa en abril de 2009 y tiene PII en mayo de 2009, junio 2009, noviembre 2009, marzo 2010, marzo 2011, julio 2012 y enero de 2013. Además existe diagnóstico actualizado por el Hogar del que realizó DAM en marzo de 2010 y julio de 2012.

Caso [REDACTED] Ingreso provisorio, se suponía que egresaría con familia materna. Están atrasados con diagnóstico integral, búsqueda de nuevo referente.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: Retraso elaboración diagnóstico. En algunas carpetas no están insertos todos los PII.

Recomendaciones:

1. Mayor supervisión de labor de las profesionales psicóloga y a. social para que realicen dentro de los plazos requeridos diagnóstico integral.
2. Realizar el primer PII conjuntamente con el diagnóstico integral.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.**1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?**

Entregan informes periódicos que contienen evaluación, cuando se requiere evaluación de Dam, informes bimensuales. No está protocolo por escrito. En talleres se aborda necesidades afectivas, educativas y físicas.

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

La asistente social y las intervenciones se dividen en dos áreas. Se informa que ingreso es temporal, cuando es derivada y necesidades que requieren

3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

En PII está incluido fortalecimiento familiar, en intervenciones y talleres. Uno mensual o Dos intervenciones 1 a 2 por mes.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Los voluntarios realizan visitas. Si no hay la dupla psicosocial o la monitora suplen esta labor.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Necesidad de protocolizar los procedimientos internos
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente**1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?**

Se realiza mediante las intervenciones individuales, en ese espacio las NAs explican la situación que les aqueja, realizan sus demandas o simplemente lo que quieran contar, esto también se realiza en reuniones en que participan todas las NAs de las casa, se refiere que de acuerdo a lo observado en esto momentos intervienen menos, tienen menos confianza de contar las cosas. Si lo que solicitan es adecuado se accede a ello, como salidas con familiares, pero no pueden elegir por ejemplo al establecimiento educacional que quieran ir sino que de acuerdo a la realidad y posibilidades existentes.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?

Sí es regular mediante la intervención individual que se realiza una vez por semana con cada niña además de las reuniones grupales que se hacen tres veces por semestre.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afectan.

El plan de intervención se realiza con ellas, se les informa que se propone en que se va a trabajar y ellas indican si están de acuerdo o no. Asimismo, se les toma su opinión en salidas. No se les obliga a ir a controles psicológicos o psiquiátricos ni a tomarse los medicamentos, pero se les explica de la importancia de ello y se les trata de persuadir, pero si no quieren se respeta su decisión. En los casos de los medicamentos se consigna en el libro que no se lo tomó.

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

Primero las mismas NAs buscan las estrategias para comunicarse, principalmente con el cambio de palabras a otras que le entiendan (Ej: short la cambio por pantalones cortos) y de parte del hogar se apoyan con la profesora de pedagogía básica que tienen.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

Se les compra ropa escolar y por temporada, y las NAs realizan la compra con la ETD. La ETD es la que paga. Las NAs más grandes manejan dinero, pero se indaga el origen del dinero y no se permite que manejen grandes montos de dinero, usualmente informan los padres que les dejan dinero y las NAs a su vez rinden cuenta del dinero que se les entrega, ej: pago de cuotas del colegio.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

No se les asigna dinero a menos que tengan que llevar para la escuela y se consigna que se les entregó dinero en el libro de caja chica y novedades. La ETD es la encargada de entregarle éste, la NA tiene que avisar a lo menos el día anterior, la monitora las llama y se da la autorización por la dupla para que se le entregue dinero. Cuando son grandes montos se autoriza por la directora porque tiene determinar primero si existe dinero, ej: en algunos casos se ha requerido comprar blazer para actividades de fin de año de las niñas.

7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?

Sí, cada niña tiene su ropa y la guarda en su closet o cómoda, en las piezas existe un closet y una o dos cómodas y son cuatro niñas por pieza, por lo que se distribuyen los espacios para cada una, luego ellas comparten su ropa con otras compañeras y se intercambian ropa en el día, pero eso depende de ellas.

8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?

Sí, para su cumpleaños se les da la opción de elegir su almuerzo u once, ésta es con chocolate, se hace o compra una torta, se reúnen con las NAs del hogar y pueden invitar a compañeras de curso, también se celebran fiestas patrias, navidad, año nuevo, día del niño y en éstas también participan las NAs que se encuentran con pre-egreso, respecto de las fiestas que son realizadas en instituciones por regalo de empresas solo van las NAs. A los familiares también se les permite asistir, principalmente en los cumpleaños.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de los Niños/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

En cuanto a la participación de las niñas se observa adecuada, dependiendo de su etapa evolutiva, permitiéndole participar y opinar en la mayor parte de las actividades que las involucran, pero no se observa una sistematización respecto de la preparación para la vida independiente.
--

Recomendaciones:

1. Sistematizar protocolos de preparación para la vida independiente.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Resolución de conflictos**1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).**

Según la psicóloga los más frecuentes son por la ropa, por las conductas de hurto, el orden, se trata de ubicar a las niñas con mayor afinidad para no tener problemas dentro de las piezas. De las niñas hacia las monitoras se producen por no estar de acuerdo con la asignación de deberes y permisos. Entre las monitoras no existen mayores conflictos.

Según refiere la ETD mayoritariamente las discusiones son entre las NNA, dado de forma especial por el poder (liderazgo), que desean ostentar del Centro las adolescentes.

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

Se realiza la intervención con cada una de las niñas involucradas, asimismo se escucha a las niñas que fueron testigos y luego se interviene con las niñas involucradas en conjunto, también se escucha a la educadora y dependiendo de la situación se establece una sanción, quienes dan la sanción son la psicóloga y la asistente social. Ej. Restricción de actividades recreativas, ver televisión, salidas con pololos, amigas o se le asignan más deberes.

Cada determinado tiempo asiste el equipo profesional, quien llevan a cabo una reunión en la sala de estudio con las ETD y las NNA, siendo esta la instancia donde deben expresarse y resolver los conflictos que se generan.

3.-¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

En estos momentos están en proceso de elaboración de un protocolo de reforzamiento conductual, por lo que al día de hoy no existe ninguna reglamentación, pero el procedimiento y sanciones que se aplican son las descritas en el punto anterior. Se hace presente que no se sanciona con la restricción de visita de familiares por la vulneración que origina su ingreso estimando que resulta más vulneratorio para ellas.

Se investiga que le gusta a las niñas y se las priva de jugar o de cualquier otro entretenimiento que es objeto de su interés.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 1

Comentarios de lo Observado:

No existe contacto diario entre las profesionales (dupla Psicosocial) y las NNA, por lo que se cuestiona la oportunidad en resolución de conflictos, que descansa mayormente en la educadora trato directo.

Recomendaciones:

1. Elaborar y escriturar reglamento, normas y sanciones; que permita objetivamente y en forma estandarizada aplicarse.
2. Socializar con el equipo y NAs el reglamento.
3. Mayor presencia de la dupla en dependencias de la residencia.
- 4.

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?

Se levantan temprano como las siete de la mañana, van a la escuela. A las 13 horas llegan a almorzar y en la tarde vuelven a clases.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Baño diario. Se bañan temprano y en la noche, antes de acostarse. A las seis de la mañana empieza su rutina

3.-¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Tienen asignado deberes cada NA por coordinadora de la casa.

4.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.

Desayuno. Se trata de fomentar hábito de la mesa. Se fomenta autonomía, siguen deberes durante el día

5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.

En la semana hacen tareas y les queda la tarde libre En el verano tiene sus actividades planificadas

6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?

Una vez a la semana en el verano van a la playa. La directora se consigue entradas al circo. Salen con sus familiares.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Se observa que faltan elementos para evaluar este ítem; de acuerdo a las respuestas dadas, se considera que la rutina es básica; sin actividades que promuevan la autonomía, oportunidades para la toma de decisiones, desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente ni uso del tiempo libre

Recomendaciones:

1. Necesidad de programación de actividades extracurriculares por parte de la misma residencia
2. Establecer y escriturar rutina diaria.
- 3.
- 4.

Proceso: Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?

Esta función está a cargo de la psicóloga de la residencia; quien controla a las NA y coordina horas médicas. Inicialmente se solicita en consultorio. Si no es expedito se puede derivar a doctor Yañez

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.

Cada NA cuenta con una ficha de salud, la que permanece en la residencia actualizada por la psicóloga, quien registra cada atención y control de medicamentos.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?

No existe protocolo escriturado frente a atención y derivación de las NA; no obstante ello; la ETD resuelve las situaciones que se presenten.

La ETD brinda atención y administra los medicamentos de acuerdo a lo registrado por la psicóloga; en caso de emergencia lleva a consultorio Corvallis a las NA; se apoya con “tía” de la otra residencia del Hogar de Cristo cercana ubicada en calle Osorno.

La atención es muy demorosa, desde derivación de consultorio hacia el Hospital.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

Todas las NA de la residencia están inscritas y reciben atención de salud en general y de especialidad en el consultorio Corvallis.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?

Los motivos más frecuentes de derivación a algún centro asistencial, es por resfríos, problemas estomacales.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?

La residencia cuenta con el apoyo frecuente del Dr. Manuel Yáñez, pediatra voluntario; cuando se requiere y es quien realiza en su consulta el chequeo general de las NA, a las que acompaña la ETD.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? De ejemplos.

La ETD refiere que actualmente no se realizan talleres educativos preventivos; anteriormente se disponía de Matrona para realizarlos. Sí se cuenta con Nutricionista, quien trabaja las minutas y realiza labor educativa.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?

Frente a necesidades son apoyadas por psicóloga y educadoras de trato directo.

Una de las niñas requiere atención especial. Principal labor ejerce coordinadora de casa y profesionales va cuando se necesita.

9.-¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA?¿Quién está a cargo?

La psicóloga de acuerdo a tratamiento de cada caso elabora una planilla en la que registra los horarios de los medicamentos; los que administra la ETD.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal		X
Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: Falta protocolos que regulen procedimientos en materia de salud interno y realización de talleres de promoción de la salud de las NAs, relativos a los diferentes temas.

Recomendaciones:

1. Confeccionar protocolo y promocionar entre los profesionales de residencia y los usuarios lo establecido en ellos a fin de que tomen conocimiento
2. Elaborar, Escriturar y socializar procedimientos promoción de la salud.
3. Calendarizar talleres mensuales para el año 2013.
- 3.

4.

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Cuatro comidas diarias. Si existe un registro, se encuentra en residencias. Lo realiza nutricionista de acuerdo a las necesidades de la niña.

El horario y tipo de comida es:

- 06:30 a 07:00: Desayuno (Leche, pan, cecina, manjar, paté).
- 13:00 a 13:30: Almuerzo (ensalada, plato fondo, postre, jugo Ej minuta: lentejas, tomate, pepino, jalea con fruta, jugo).
- 18:00 a 18:30: Once comida (plato fondo, jugo, leche, te. Ej. Hot-dog, jugo, leche o té).

Las NA que asisten a Liceo almuerzan a las 17:00 Hrs.; hacen colación en el colegio

Las minutas son preparadas por nutricionista; existe minuta de verano: de octubre a marzo y minuta de invierno; de abril a septiembre; de lunes a domingo.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Tratar de que aquellas NNA que tienen jornada escolar continua, almuerzen en el colegio.
2. Las NNA de jornada escolar completa reciban alimentación (colación o almuerzo llevado por la ETD)
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	9 NA
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	9 NA

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

Todas las NA asisten a un establecimiento educacional.

2.-¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

Tienen apoyo de psicopedagoga; llamada Ninoska de reciente contratación.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

De lo observado al revisar las carpetas de las NAs, no obstante haber una ficha, ninguna tienen antecedentes, sólo el nombre; no están los informes de personalidad y certificados de notas del año anterior.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas?¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

Disponen de una sala de estudios, y cuentan con el apoyo de psicopedagoga.

Dado que sólo se tuvo acceso a carpetas que contenían información y/o documentación irrelevante; no se puede apreciar los avances de las NA.

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

Principal responsable es la profesora de educ. gral. Básica. Asiste, puede hacerlo la monitora social, dupla y en último término, puede asistir la profesora.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

Si, cuando existe actividad fuera de residencia. Se llama a otra persona que los apoye.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

1.- Uso de facebook de parte de algunas NNA del hogar sin supervisión de las educadoras. Las NNA contaban con dos notebook, quienes se encontraban utilizando sin permiso la señal de internet de un vecino, no existía restricción respecto a las páginas a las cuales podían acceder. El tiempo dedicado a estudio no se notaba definido y por lo observado no era el énfasis de las NNA a realizar en la jornada de la tarde.

Recomendaciones:

1. Mayor supervisión de educadora de la residencia respecto del uso indiscriminado de internet, puede configurarse como elemento de riesgo. Establecer método de estudio que contenga; hábitos, tiempo, características y metas por cada NNA.
2. Actualizar ficha y completar información educacional de las NAs.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA?

R.- No existe libro, ni procedimiento escrito informado de reclamos. El reclamo se genera de forma espontánea.

Por parte de los apoderados

2.- ¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?

R.-No, y de ser necesario el Tribunal le asigna un abogado curador.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		N/A
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		N/A
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		N/A
Establece tiempos máximos de respuesta		N/A
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		N/A
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		N/A
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 4		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Escritura el procedimiento de reclamo , para estandarizar el mismo con el personal de la residencia 2. Publicitar procedimiento de reclamos en NNA y apoderados, 3. 		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

La ETD refiere que cada persona perteneciente al Centro se encuentra informado respecto a lo que se debe realizar en caso de emergencia. No existe documento que respalde lo indicado, dado que, es un proceso de dialogo ente equipo, además refiere que se debe estar constantemente repitiendo, dado que van ingresando NNA al recinto

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

Según refiere la ETD, el último simulacro que se realizó fue el llevado a cabo en la comuna en el contexto de un tsunami, y han realizado operaciones de evacuación, en caso de temblor pero no recordaba la fecha del ejercicio realizado.

3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.

El Centro no cuenta con un informe de seguridad de Bomberos.

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

No existe un plan específico establecido en esta línea, sin embargo la ETD consigna que la empresa que se encuentra haciendo la mantención del recinto realizó el proceso de revisión de las instalaciones eléctricas.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

No existe plan de emergencia actualizado o anterior a la vista.

6.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

La ETD refiere que el personal y las NNA conocen las vías de evacuación y el PEE, no obstante, no existe un procedimiento en detalle de que se debe hacer en caso de siniestro o emergencia.

7.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

Existe dos salidas del Centro, por lo que a simple vista se puede indicar que son adecuadas en caso de emergencia.

8.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

El recinto cuenta extintores, siendo su fecha de vencimiento de carga junio del presente año.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

No existe un procedimiento formal en caso de emergencia, no existe un medio formal donde se indiquen las medidas básicas que se han adoptado en caso de emergencia (sólo es verbal). Sólo han realizado el ejercicio masivo de tsunamis, pero no han establecidos procedimiento en caso de un siniestro. Las revisiones del recinto se encuentran sujeta a las mantenciones del recinto

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Elaborar un plan de emergencia adaptado a las condiciones físicas del Centro2. Establecer la realización periódica de simulacros especialmente por la alta rotación de las NNAs en la institución3. Establecer un plan de revisión determinando data de revisión de las diferentes instalaciones en el recinto |
|---|